

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**MINISTERIO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA  
(MAPRE)**

**FECHA:**

JUNIO 2022

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo  
SGC-MAP

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

**CRITERIOS FACILITADORES.**

**CRITERIO I: LIDERAZGO.**

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) 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>El Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE), formuló y desarrollo su Plan estratégico Institucional (PEI), realizó la revisión y difusión del marco filosófico institucional (Misión, Visión y Valores) tomando en el proceso la opinión de los distintos grupos de interés. Los ejes estratégicos definidos el PEI del MAPRE, están alineados a las estrategias nacionales, en consecución de las funciones principales del ministerio. Fueron a su vez tomadas las recomendaciones del MEPYD para el desarrollo de cada uno y sus productos, metas e indicadores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y Procedimientos de Planificación Institucional.</li> <li>• Matriz de Interesados MAPRE.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, ver en el portal web.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI) plantilla de indicadores y resultados esperados.</li> <li>• Listados de participación interesados.</li> <li>• Análisis del marco institucional, cambios a través del tiempo.</li> </ul>	

<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>MAPRE, Tiene establecido el marco de valores alineado a la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</li> <li>• Página Web del Ministerio: <a href="https://mapre.gob.do/sobre-nosotros/">https://mapre.gob.do/sobre-nosotros/</a></li> <li>• Marco Estratégico Institucional disponible en la recepción de visitantes, el lobby de entra a Palacio, y salones.</li> </ul>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Se asegura un marco de valores que describen la identidad de MAPRE: Integridad, Transparencia, Innovación, Compromiso e Inclusión. Acordes a la Estrategia Nacional, de acuerdo con lo evaluado en el proceso de levantamiento del Plan Estratégico Institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</li> <li>• Página Web del Ministerio: <a href="https://mapre.gob.do/sobre-nosotros/">https://mapre.gob.do/sobre-nosotros/</a></li> <li>• Análisis del marco institucional, cambios a través del tiempo.</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>La institución garantiza una comunicación y socialización activa de la misión, visión y valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas se ha realizado acorde a los lineamientos de la política y plan de comunicación organizacional y el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</p>	

	<p>Se realizó la actualización en cada área administrativa las placas de filosofía Institucional.</p> <p>Así mismo, se han colocado flyers con el marco estratégico institucional disponible en la recepción de visitantes, el lobby de entrada a Palacio, y salones a la vista de colaboradores, ciudadanía que visite las instalaciones del Palacio Nacional y clientes.</p> <p>De igual modo, en la inducción de nuevos colaboradores se comunica en material escrito y video el Marco Estratégico y la filosofía Institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Comunicación Organizacional.</li> <li>• Política de Inducción al Nuevo Empleado.</li> <li>• Video de Inducción.</li> <li>• Difusiones del Plan Estratégico Institucional.</li> <li>• Imágenes de los banners Instalados en Recepción de Visitantes, salones y entrada principal de palacio.</li> <li>• PPT Inducción al Personal RRHH.</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 (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</p>	<p>De manera periódica, se revisa la misión, visión y valores y las estrategias, observando los cambios generados tanto de manera interna como externa a MAPRE.</p> <p>Para asegurar el funcionamiento de la organización y su preparación para gestionar los cambios de los entornos internos y externos se mantienen políticas y procedimientos de gestión del cambio organizacional que permiten el monitoreo y planificación adecuada de los cambios y su adaptación. Así como políticas y procedimientos que establecen el proceso de Calidad de la</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>Supervisión que es parte de todos los procesos claves de manera integral.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política y procedimientos de Gestión del Cambio Organizacional.</li> <li>• Políticas y Procedimientos de Planificación Institucional.</li> <li>• Políticas de Calidad de la Supervisión.</li> <li>• Análisis FODA 2021.</li> </ul>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>El MAPRE posee un sistema de consecuencias para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, conscientes de la importancia de modelar y mantener una cultura ética.</p> <p>Para gestionar este sistema se han establecido las Políticas de Régimen de Consecuencias sobre la Ley y Ética Institucional, orientada a los lineamientos y resoluciones regulatorias establecidas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). (Decreto 791-21 y Reglamento de Aplicación No. DIGEIG 01/2022, para la conformación de las CIGCN).</p> <p>En este mismo sentido durante el mes de abril el ministerio acogió a las disposiciones de la (DIGEIG), para capacitarse, planificar y desarrollar la realización de las elecciones para la conformación de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo. Esto acompañado de los procedimientos y planes esquematizados por dicha institución e integrada a la planificación del ministerio. La Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), creadas con el objeto de promover la institucionalización de la ética y el estímulo de</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

conductas íntegras en el servidor público, vigilar el cumplimiento del Código de Ética y Conducta de los Servidores Públicos, así como fungir de órgano operativo para la estandarización de programas y políticas de cumplimiento normativo, prevención de riesgo, antisoborno y manejo de herramientas de integridad gubernamental para prevenir los actos de corrupción y conflictos de intereses en la Administración Pública.

El MAPRE, también mantiene políticas internas y procesos que promueven la transparencia y el comportamiento ético del personal, una de ellas es la política de comités de trabajo que establece los distintos comités para ejecutar, observar y asegurar acciones en cumplimiento de los procesos de manera ética entre ellos: comité de compras, comité de calidad, comité NOBACI, entre otros.

**Evidencias:**

- Política de Ética Institucional.
- Código de Ética.
- Política de Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias.
- Política Sistema de Consecuencias.
- Evidencias del Proceso de elecciones (CIGCN).
- Cronograma de trabajo oficial Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) 2022.
- Miembros electos para la Comisión (CIGCN).
- Correos de difusión de los miembros que conforman la CIGCN.



7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	<p>La confianza mutua, el respeto y lealtad entre los miembros del Ministerio Administrativo, se refuerza a través de acciones formativas y capacitaciones que promuevan la colaboración y los valores institucionales. Mediante el Comité de Igualdad y Género, para garantizar que se realicen acciones se brinden las oportunidades de equidad, respeto y confianza en el ámbito laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Mejora de Clima Organizacional.</li> <li>• Plan de Capacitación Anual 2022.</li> <li>• Política Diversidad e Inclusión Laboral.</li> <li>• Política de Calidad de la Supervisión.</li> <li>• Política Sistema de Consecuencias.</li> </ul>	
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>El MAPRE define e instruye oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas para garantizar la agilidad de la organización, estas se realizan anualmente y a requerimiento de mejoras de las áreas responsables de desarrollar y ejecutar los procesos.</p> <p>Mediante la Resolución No. MAPRE-002-2022, que modifica la estructura organizativa, se identifican los niveles jerárquicos y las responsabilidades en cada nivel.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Se realizó la actualización del Mapa de Procesos Institucional 2022-2026, direccionando el Mapa a los ejes estratégicos y filosofía institucional, conformando así los procesos claves o misionales la gestión administrativa.</p> <p>El Ministerio realizó la revisión y actualización del Manual de Funciones, los cuales se encuentran en validación de las actualizaciones propuestas por la Dirección de Diseño Organizacional del (MAP). Luego de recibir la aprobación de este, se realiza la actualización del Manual de Cargos. El Manual de Procedimientos Misionales, está actualmente en proceso de revisión y aprobación de la MAE.</p> <p>A través del Control de Políticas y Procedimientos del MAPRE se establecen las directrices para la correcta documentación, tiempo de actualización y demás.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura Organizativa 2022.</li> <li>• Resolución de la Estructura Organizacional 002-2022.</li> <li>• Mapa de Procesos 2022-2026.</li> <li>• Manuales institucionales actualizados y vigentes.</li> <li>• Cronograma de actualización de documentos (MAPRE) anual.</li> <li>• Documentaciones, procedimientos, guías, instructivos que soportan cada manual, política o procedimiento.</li> </ul>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Se han establecidos objetos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas con la finalidad de medir a través de indicadores y evaluar el desempeño y desarrollo de las estrategias y</p>	

objetivos establecidos en el Plan Estratégico 2022-2024. Anualmente el MAPRE dispone de un Plan Operativo Anual (POA), que operativiza las acciones de cada área que conforma el MAPRE, de manera periódica (trimestralmente) se monitorean las actividades, productos, procesos e indicadores desarrolladas y el cumplimiento en los tiempos establecidos para cada meta. Se cuenta con Planes de acción y mejora para áreas y proyectos en específico que así lo requieran, asegurando también la mejora continua y el control de los procesos internos. De manera mensual las distintas áreas del ministerio deben cargar a planificación las evidencias de ejecución de sus indicadores y metas, de las cuales recibirán un informe trimestral validación de ejecución y observaciones. El MAPRE anualmente levanta, desarrolla y aprueba los Planes Anuales de Compras y Contrataciones (PACC), por cada área (viceministerios, direcciones, departamentos). Luego de elaborado, desde el área administrativa se realiza el seguimiento y ejecución.

En este sentido también se mantiene el seguimiento a los indicadores externos de instituciones reguladoras como SISMAP, NOBACI, SISCOMPRAS, DIGEPRES, DIGEIG, SIGEF, iTICge entre otros referentes a la Calidad en la Gestión y medidos según los requerimientos de los órganos rectores. Estos son indicadores compartidos y transversales a todas las áreas los cuales se miden y evalúan por área en cada (POA), identificando el impacto y desempeño de cada una para su cumplimiento.

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación de Difusión Elaboración de la Planes Operativos 2022.</li> <li>• Guía de Formulación (POA) 2022.</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA), consolidado 2022.</li> <li>• Informe de Ejecución (POA)2022 consolidado al segundo trimestre.</li> <li>• Informe de Resultados por áreas (POA) 2022 primer y segundo trimestre.</li> <li>• Plan Anual de Compras y Contrataciones 2022 en ejecución.</li> <li>• Comunicación de Difusión Elaboración de la Plan de Compras y Contrataciones 2023.</li> <li>• Guía de Formulación (PACC) 2023.</li> <li>• Consolidado Plan de Compras y Contrataciones 2023.</li> </ul>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>El MAPRE ha tomado en cuenta la diversidad en el entorno laboral, sobre los diferentes grupos de interés en cuanto a género, edad, religión, diversidad funcional, acorde a la necesidad de la organización para lo cual se ha desarrollado la política diversidad e Inclusión Laboral.</p> <p>A través de la Gestión de la Calidad se desarrolla un sistema de rendimiento de la organización y la gestión del cambio organizacional que permite al MAPRE consolidar la cultura organizacional a favor de la participación de sus grupos de interés, facilitando los procesos de cambio, in</p> <p>Desde el Viceministerio de Innovación, Transparencia y Atención Ciudadana, se ha participado en conferencias y actividades que</p>	

	<p>promueven la inclusión y la mejora del sistema de gestión de políticas públicas en este marco, a fin de introducir mejoras en entorno de la institución. Parte de las acciones que se han realizado esta la inclusión</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Interesados MAPRE.</li> <li>• Política Gestión del Cambio.</li> <li>• Informe de Gestión del Cambio Anual.</li> <li>• Política Diversidad e Inclusión Laboral.</li> <li>• Sala de Prensa, Portal Web MAPRE.</li> <li>• Política de Encuestas de Satisfacción.</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>El MAPRE establece y formaliza un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, certificado por la ISO 27001:2013, donde los riesgos son administrados, manteniendo de igual forma un sistema de control interno fundamentado en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). Soportando mucha de estas acciones por medio del monitoreo de la estrategia y objetivos institucionales.</p> <p>En este año 2022, el ministerio planificó auditorías internas para el mantenimiento de recertificación ISO 27001:2013 y continuamente mantiene el seguimiento a las normas (NOBACI).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz FODA, (PEI 2022-2024).</li> <li>• Informe de Ejecución (POA)2022 consolidado al segundo trimestre.</li> <li>• Informe de Resultados por áreas (POA)</li> <li>• Manuales de SGSI y Políticas de SGSI.</li> <li>• Mapa de Riesgos.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Valoración y Administración de Riesgos (VAR).</li> <li>• Plan de Evaluación y Mitigación de Riesgos</li> <li>• Certificación 2021, ISO 27001:2013.</li> </ul>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Se aplican los principios de Calidad Total, MAPRE ha estado en un proceso de mejora continua. Aplicando los principios del Modelo CAF, a finales del año pasado 2021 el ministerio realizó la Evaluación de Desempeño Institucional (EDI), recibiendo el informe de retroalimentación en el mes de febrero de este 2022, obteniendo una puntuación de 959/1000 puntos, equivalente a un 96%. A partir de los resultados de este informe se evidencia que el MAPRE ha realizado acciones para lograr el fortalecimiento institucional y la mejora continua de la gestión representando un incremento de un 11% desde la última evaluación realizada.</p> <p>MAPRE se ha mantenido gestionando sus indicadores de SISMAP, obteniendo las puntuaciones de Ene-89.95%, Feb-87.53%, Mar-86.21%, Abr-May-Jun 87.16%.</p> <p>Con la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), se están realizando acciones de mejora e implementación de procesos más eficientes acordes a los requerimientos de dichas normas para cada ámbito y áreas.</p> <p>El Ministerio Administrativo obtuvo recertificaciones de las normas (NORTIC, A3, A5, A7 y B2). Y mantiene vigentes las certificaciones (A1, A2, A4, A6, A8, B1, E1), Continuamos implementando mejores prácticas acorde a los</p>	

	<p>estándares internacionales de seguridad de la información con la madurez del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) ISO 27001. Norma internacional que permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Calidad MAPRE.</li> <li>• Autodiagnóstico CAF 2021.</li> <li>• Manual de Calidad Institucional.</li> <li>• Política de Encuestas de Satisfacción.</li> <li>• Informe de Evaluación de Desempeño Institucional (EDI).</li> <li>• Matrices de Requerimientos NOBACI.</li> <li>• Manual de Políticas y Procedimientos.</li> <li>• Manuales de SGSI y Políticas de SGSI.</li> <li>• Política de Calidad Institucional.</li> <li>• Certificaciones NORTIC.</li> <li>• Certificación ISO 27001:2013.</li> </ul>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se asegura una efectiva comunicación, a través de la Dirección de Comunicaciones, la cual dirige y comparte algunos procesos para eficientizar los procesos de comunicación.</p> <p>MAPRE cuenta con políticas y procedimientos apropiados para el uso apropiado de los canales de comunicación (internos y externos) de la institución, según las necesidades de los emisores y los destinatarios del mensaje o notificación, asegurando la veracidad y transparencia en la información transmitida (intranet, Transdoc, correo electrónico, murales, comunicaciones, portal web, etc.).</p>	

	<p>A través del Portal Web de MAPRE se comunican todas las novedades respecto a la institución y funcionarios, y se mantienen las Redes Sociales activas; recibiendo las sugerencias, quejas, denuncias y felicitaciones que expresan los interesados externos ciudadanía y clientes, y a través de la Dirección de Recursos Humanos las comunicaciones internas vía correo, murales del personal entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Comunicación Organizacional.</li> <li>• Plan de Comunicación Organizacional.</li> <li>• Política de Atención Ciudadana.</li> <li>• Política de Servicios TRANSDOC.</li> <li>• Portal Web actualizado con medios de solicitudes, chat en vivo y buzones habilitados.</li> <li>• Redes Sociales activas.</li> </ul>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La institución asegura las condiciones adecuadas para el desarrollo de procesos y proyectos en ambientes de trabajo en equipo. Algunas de las acciones a resaltar están la política de comités de trabajo y gestión del cambio. Se han formado equipos de trabajo según las prioridades y los planes proyectados (ya sea por comités o equipos de proyecto entre direcciones y viceministerios).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Comités de Trabajo.</li> <li>• Política Gestión Cambio Organizacional.</li> <li>• Actas de Comités de Trabajo.</li> <li>• Declaración de Aceptación y Conformación de los Comités de Trabajos.</li> </ul>	



<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>	<p>A través del sistema TRANSDOC, se realiza la gestión de correspondencia interna y externa, los murales internos, el Portal Web de MAPRE y las redes sociales actualizadas. Para fines de comunicación interna existen las vías adecuadas para difusión de información a los colaboradores. <b>Evidencias:</b> Ver ejemplos anteriores.</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>El compromiso con la innovación es visible en toda la organización, siendo la innovación un valor y parte de los objetivos de la estrategia institucional.</p> <p>Desde esta institución se ha promovido la innovación y la mejora continua en todos los procesos y la principal evidencia es la continuidad en el mantenimiento de las normas NORTIC de la OGTIC y la puntuación obtenida de un 94% de cumplimiento en iTICge 2022, así como se han desarrollado acciones de mejora y procesos de calidad de forma transversal, para la mejora continua.</p> <p>De igual modo a través del Viceministerio de Innovación, Transparencia y Atención Ciudadana, el MAPRE fomenta el Laboratorio de Innovación Pública (LIP-RD), es responsable de pilotar proyectos de innovación, con el propósito de resolver problemáticas del sector público, con énfasis en la entrega de mejores servicios a la ciudadanía.</p> <p>lo que representa un avance en materia de Innovación Gubernamental para cumplir con la meta de contar con una administración pública que tenga como centro a la ciudadanía y que lleve soluciones eficientes y útiles que impacten positivamente la vida de los dominicanos.</p>	

	<p>A través de los medios internos de comunicación se realizan las difusiones de las acciones, resultados y actividades que promueven la mejora continua, así como de la retroalimentación a los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntuación Obtenida iTICge 2022.</li> <li>• Difusiones a colaboradores.</li> <li>• Comunicaciones internas sobre proyectos e innovaciones.</li> <li>• Evidencias mencionadas ejemplo 5, subcriterio I.2.</li> </ul>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>El MAPRE cuenta con una política de comunicación Organizacional, que define los canales de comunicación, así como mantiene informados sobre iniciativas de cambio y de los efectos esperados a los colaboradores y grupos de interés, previo a su implementación como después de su desarrollo, involucrando a las partes.</p> <p>Así mismo en MAPRE, se ha desarrollado una política de gestión del cambio, donde se indica como proceder con los cambios que se hayan identificado previo a la implementación de los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Comunicación Organizacional.</li> <li>• Políticas y procedimientos de Cambio Organizacional.</li> <li>• Memorándums varios de nuevos procesos o proyectos.</li> <li>• Difusiones de Políticas y Procedimientos.</li> <li>• Evidencias mencionadas ejemplo 5, subcriterio I.2.</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>		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>En el Ministerio Administrativo se evidencia la predica con el ejemplo, por lo que el ministro y funcionarios, actúan acorde a los objetivos y valores establecidos: Integridad, innovación, compromiso, inclusión y transparencia.                      Esto se evidencia en el compromiso y cumplimiento de las leyes y normativas, políticas y procedimientos.  <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaraciones Juradas Reportadas Ministro y viceministros, publicadas en el portal de transparencia.</li> <li>• Ver evidencias subcriterio I.I.</li> </ul>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>MAPRE promueven una cultura de confianza mutua en la conformación de equipos de trabajo diversos, en cuanto al nivel jerárquico, experiencia y formación profesional de quienes forman parte de los mismos.                      Se evidencia una política clara de inclusión teniendo en cuenta la diversidad funcional de nuestros colaboradores e interesados, así como rangos de edad y con variedad de género.  <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Inclusión Laboral.</li> <li>• Política de Evaluación del Desempeño del Colaborador.</li> <li>• Política de Calidad en la Supervisión.</li> </ul>	

<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se evidencia el uso de los distintos medios de distribución o canales de la información y sus responsables, según lo establecido en la política de comunicación organizacional, de forma regular sobre los asuntos claves de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Comunicación Organizacional.</li> <li>• Plan de Comunicación Organizacional.</li> <li>• Invitaciones Participaciones en Actividades internas y Comunicaciones de Difusión.</li> </ul>	
<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>Los directivos realizan reuniones periódicas junto a su equipo, cada supervisor de área establece el acuerdo de desempeño con la socialización cada uno de los colaboradores bajo su dependencia, mediante el formato de evaluación basado en competencias, aprobado por el MAP. Dicha evaluación permite retroalimentar a los empleados de su desempeño, tanto de forma grupal como individual. Así como que existe una política que aporta a la orientación de la efectiva supervisión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitación a Socialización de Elaboración de Acuerdos de Desempeño.</li> <li>• Política de Calidad en la Supervisión.</li> <li>• Difusiones de actividades y proyectos.</li> <li>• Informe Semestral de Metas y Proyectos.</li> <li>• Reporte semanal de Actividades y proyectos.</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>MAPRE motiva, fomenta y potencializa al personal, se han definido equipos de trabajo o comités, quienes gestionan aspectos importantes de la organización. Así mismo, por políticas y</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>procedimientos se han establecido los cargos que pudiesen cubrir vacaciones o licencias a directivos dando participación en la toma de decisiones, como parte de un plan de sustitución. Cada director/encargado tiene establecido formalmente quien es su enlace o representante, para el control de la planificación de cada área y rendición de cuentas.</p> <p>De igual modo, el MAPRE desarrolla anualmente los acuerdos de desempeño de todo el personal de la institución, a fin de identificar fortalezas y oportunidades de mejora, contribuyan a la motivación y desarrollo de cada puesto de trabajo. Propiciando el crecimiento y delegación de responsabilidades alineadas a las metas y objetivos de los Planes Operativos Anuales del área a la que pertenecen.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Comités de Trabajo.</li> <li>• Política Sustitución Temporal.</li> <li>• Política de Evaluación de Desempeño Colaboradores.</li> <li>• Formulario Designación de Enlaces.</li> <li>• Política de Planificación Institucional (PEI).</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>En MAPRE se promueve una cultura de aprendizaje para estimular al personal a desarrollar sus competencias y se adapten a las demandas y expectativas internas y externas a la institución.</p> <p>Desde el área de recursos humanos, se realizan acciones en incentivo al desarrollo humano y carrera, anualmente se elabora el plan de capacitación anual se diseña basada en la detección de necesidades del personal.</p>	

	<p>Así como también se realización acciones formativas, charlas, talleres abiertas a todo el personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación Anual 2022.</li> <li>• Política de Solicitud y Tramitación de Capacitación.</li> <li>• Política de Becas de Estudios Especializados.</li> <li>• Difusiones de capacitaciones, charlas, talleres trimestralmente.</li> <li>• Listados de participación del personal.</li> </ul>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>En MAPRE, se estimula el diálogo fluido y constructivo con los empleados mediante reuniones de trabajo diversas, con especial énfasis en aquella que dada su naturaleza provocaran cambios sustanciales, como es el caso de implementación de procedimientos, políticas, cambios de personal, fusiones o creaciones de puestos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Beneficios.</li> <li>• Catálogo de Beneficios Colaboradores.</li> <li>• Política de Evaluación del 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>La institución mantiene identificados los distintos grupos de interés tanto internos como externos, a través de la Política y procedimientos de Planificación Estratégica Institucional. MAPRE cuenta con una matriz estratégica de incidencia con los distintos grupos y el nivel de interacción en procesos, servicios, comunicación, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Interesados MAPRE.</li> <li>• Política y procedimientos de Planificación Institucional.</li> <li>• Encuestas aplicadas a los distintos grupos de interés en el proceso de elaboración del PEI 2021-2024.</li> <li>• Política y procedimientos Encuestas de Satisfacción MAPRE.</li> </ul>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>El Ministro Administrativo de la Presidencia apoya directamente al Poder Ejecutivo en puntos vitales de las políticas públicas del gobierno, como es el seguimiento y apoyo a las gobernaciones y a los proyectos del MAPRE.</p> <p>Así mismo, funge como multiplicador de la definición de estas y otras políticas ante autoridades nacionales e internacionales, en este sentido se mantienen relaciones proactivas a través de los viceministerios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala de Prensa, Portal Web MAPRE.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de alianzas, cooperaciones y acuerdos MAPRE.</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA) 2022.</li> </ul>	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>MAPRE para el desarrollo del Plan Estratégico (PEI 2021-2024) ha incorporado e identificado políticas públicas relacionadas con los objetivos estratégicos al programa de gobierno del señor Presidente, así como a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), por medio de ejes estratégicos orientados a dar respuesta a la misma.</p> <p>Así mismo, a través del apoyo administrativo de acciones y proyectos de carácter público, donde se identifican las necesidades de la sociedad y el monitoreo de las ejecutorias del Poder Ejecutivo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz PEI 2021-2024 apoyo END-ODS.</li> <li>• PEI 2021-2024.</li> <li>• Plan Operativo Anual 2022.</li> <li>• Cronograma de actualización de documentos (MAPRE) anual.</li> </ul>	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>Las ejecutorias y desempeño del MAPRE están alineadas a las políticas y decisiones políticas. A través de los objetivos y metas estratégicas del ministerio garantizando su ejecución y cumplimiento.</p> <p>Como institución, inciden y se da cumplimiento a las siguientes políticas públicas transversales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparencia Gubernamental (ética, compras y contrataciones, NOBACI, etc.).</li> <li>• Economía Inclusiva y Desarrollo Productivo.</li> <li>• Políticas Sociales y Comunitarias.</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación.</li> <li>• Modelos de Sostenibilidad Ambiental.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas publicas alineadas en el PEI 2021-2024.</li> <li>• Informe Semestral de Metas y Proyectos.</li> <li>• Informe Ejecución de POA trimestrales.</li> <li>• Matriz PEI 2021-2024 apoyo END-ODS.</li> <li>• Manuales de aplicación en la institución de las distintas políticas antes mencionadas.</li> </ul>	
<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>MAPRE, ha desarrollado y gestionado asociaciones con grupos de interés orientadas a estrechar lazos de acciones conjuntas en favor de las metas y objetivos de la institución y en favor de las ejecutorias de la Presidencia de la Republica.</p> <p>La institución ha participado y convocado diversas actividades en conjunto con asociaciones profesionales y otras organizaciones representativas de diferentes sectores, a nivel nacional e internacional. Entre ellos gobernaciones, representantes de organizaciones sin fines de lucro ONG's, centros religiosos, ministerios, entidades educativas entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala de Prensa, Portal Web MAPRE.</li> <li>• Matriz de alianzas MAPRE.</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA).</li> </ul>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La institución a través de las figuras del ministro y los viceministros, colaboradores ha participado en diversas actividades organizadas por asociaciones</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>profesionales y otras organizaciones representativas de diferentes sectores, a nivel nacional e internacional, e interinstitucionales que permiten la comunicación y generación de acciones de mejora tanto internas del ministerio como acciones a favor de la ciudadanía.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala de Prensa, Portal Web MAPRE.</li> <li>• Redes sociales oficiales de MAPRE.</li> <li>• Publicaciones de participación en actividades.</li> <li>• Informe Semestral de Metas y Proyectos (PEI).</li> </ul>	
<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>Por la naturaleza de las funciones específicas de la institución no se cuenta con un plan de marketing, pero se asegura y motiva la publicación de las acciones de gobierno en los distintos medios y canales de comunicación establecidos por MAPRE. Desde el área de Comunicaciones se mantiene el portal o página web de la institución actualizada con las actividades realizadas, los servicios y tramites disponibles, una herramienta a la que los ciudadanos pueden acceder y solicitar u obtener información. Garantizando así una mejor comprensión, reputación y reconocimiento de la institución se mantienen activas las publicaciones de información de las acciones ejecutadas por el ministerio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Web de MAPRE.</li> <li>• Matriz de Interesados MAPRE.</li> <li>• Promociones Servicios Redes Sociales.</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>El MAPRE analiza las condiciones que deben cumplirse para sus objetivos a través de los análisis estratégicos interno y externos. Una forma de identificación de las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos es a través del análisis de FODA y la aplicación de la herramienta estratégica de las 5M.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Análisis FODA y Análisis Herramienta de las 5M.</li><li>• Política de Planificación Institucional.</li><li>• Informe Ejecución de POA trimestrales.</li><li>• Política de Gestión del Cambio Organizacional.</li><li>• Informe de Gestión del Cambio Organizacional.</li></ul>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución tiene identificados los grupos de interés internos y externos, periódicamente el MAPRE planifica y realiza encuestas de satisfacción a los ciudadanos sobre el servicio de Recorridos Históricas Culturales, así como también realiza anualmente estudios de percepción de los colaboradores de casa de gobierno sobre las áreas internas y procesos. Identificando así sus</p>	

	<p>necesidades y expectativas. De manera externa se han establecido medios de recolección de necesidades y expectativas como el buzón de sugerencias y el buzón de denuncias éticas.</p> <p>A través de la Dirección de Planificación y Desarrollo del MAPRE, se mantiene en revisión continua las valoraciones de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Interesados.</li> <li>• Política Encuestas de Satisfacción.</li> <li>• Informes de Encuestas de Satisfacción.</li> <li>• Política del Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias.</li> <li>• Informe del Buzón de Quejas y Sugerencias.</li> </ul>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>A través del monitoreo de los ámbitos estratégicos y operativos el Ministerio Administrativo de la Presidencia, se mantiene en constante análisis de impacto que tienen las reformas, mejoras e implementaciones en las estrategias establecidas en el PEI 2021-2024. Entre ellas las actualizaciones que realizan los distintos órganos rectores en indicadores de gestión comunes a otras instituciones.</p> <p>En base a esto la división formulación, monitoreo y evaluación de planes, programas y proyectos redefine y modifica las estrategias en conjunto con las áreas y los directivos y la máxima autoridad. Los cambios realizados son difundidos a todo el personal a través del canal establecido para estos fines.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</li> <li>• Informe Ejecución de POA trimestrales.</li> <li>• Política de Planificación Institucional.</li> <li>• Política de Comunicación Organizacional.</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>Se evidencia la implementación del Marco Común de Evaluación CAF, anualmente se analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización. Se mantiene el seguimiento de mejoras identificadas en el análisis FODA y análisis PEST, realizados para el desarrollo del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</p> <p>El MAPRE asume el compromiso de establecer y gestionar la implementación de su Manual de Riesgo Operacional, el cual establece la base para la administración y valoración de riesgos en la institución, alineado a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis FODA MAPRE.</li> <li>• Implementación y desarrollo del Modelo CAF.</li> <li>• Manual de Calidad Institucional.</li> <li>• Manual de Valoración y Administración de Riesgo Operacional (VAR).</li> <li>• Mapa y Matriz de Identificación de Riesgos MAPRE.</li> <li>• Plan de Mitigación de Riesgos MAPRE.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	<p>Se evidencia que el MAPRE a través de su misión y visión a definido sus objetivos y ejes estratégicos a (corto, mediano y largo plazo), el Plan Estratégico Institucional se diseño acorde a las normativas del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD) y la ley 1-12, a la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2030.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional.</li> <li>• Política de Planificación Institucional.</li> <li>• Marco Estratégico y filosofía Institucional.</li> </ul>	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	<p>MAPRE involucra a los grupos interés que ha identificado en el desarrollo de sus estrategias y planificación institucional dando prioridad Asus expectativas y necesidades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de Levantamiento PEI 2021-2024.</li> <li>• Listados de Participación PEI 2021-2024.</li> <li>• Reuniones con grupos de interés.</li> <li>• Sala de prensa, Portal Web MAPRE.</li> </ul>	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>Desde MAPRE, se han realizado actividades que integran la responsabilidad social con la comunidad y ciudadanía como jornadas de limpieza de playas, reforestación, entre otras.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones y difusiones al personal convocando actividades de responsabilidad social.</li> <li>• Sala de prensa, Portal Web MAPRE.</li> <li>• Redes sociales MAPRE.</li> </ul>	
<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>Dentro de la planificación estratégica y de los recursos de MAPRE, cada una de las áreas del Ministerio identifica los recursos financieros y no financieros necesarios para cumplir los objetivos, metas y proyectos, que han planteado. Además, se realiza presupuesto financiero anual, una planificación de las compras, y recursos humanos acorde al Plan Estratégico Institucional, las necesidades de la institución y sus funciones principales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Planificación Institucional.</li> <li>• Políticas y procedimientos de gestión de compras y contrataciones, pago a proveedores,</li> <li>• Presupuestos en el Portal Web.</li> <li>• Plan de Compras y Contrataciones (PACC).</li> <li>• Planificación de Recursos Humanos, Portal de SISMAP.</li> <li>• Plan de Capacitaciones 2021, portal de SISMAP.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>El MAPRE ha implantado la estrategia y planificación en su direccionamiento estratégico y prioriza la planificación en base a distintos lineamientos del sector público y sus tendencias, considerando en especial los ejes de: El Programa de Gobierno 2020-2024; La Ley 1-12 de Estrategia Nacional del Desarrollo (END) 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Para llevar a cabo estas acciones el Ministerio cuenta con una estructura organizativa definida de acuerdo con los parámetros que establece el Ministerio de Administración Pública (MAP), aprobada en este 2022.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura Organizativa y Resolución del MAP 2022.</li> <li>• Análisis Estratégicos FODA y Herramienta de las 5M.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA).</li> </ul>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>MAPRE, elabora planes, programas y proyectos a corto y largo plazo, con sus indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos establecidos en el Plan Estratégico Institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación y Difusión de la Formulación POA 2022.</li> <li>• Guía de Formulación POA 2022.</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantillas de Levantamiento y Formulación por áreas 2022.</li> <li>• Pla Operativo Anual (POA) Consolidado 2022.</li> <li>• Planes de Mejora CAF anuales.</li> <li>• Planes de acción, sobre la base de resultados de las encuestas de satisfacción.</li> </ul>	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>Se comunican eficazmente los objetivos, estrategias, planes y actividades a realizar, los procesos que han sido revisados y aprobados a través de políticas y procedimientos han sido difundidos por las vías o canales establecidos para esos fines, también estas informaciones son publicadas en medios de uso interno y externo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación y Difusión POA 2022.</li> <li>• Portal Web de MAPRE.</li> <li>• Comunicaciones internas de proyectos en proceso y ejecutados.</li> <li>• Políticas y procedimientos de Comunicación Organizacional.</li> </ul>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Se evidencia el monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (viceministerios, direcciones, departamentos y el personal en general). El Plan Operativo Anual (POA) es monitoreado trimestralmente y los informes de resultados son publicados en el portal web de MAPRE.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes (POA) 2022.</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
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>MAPRE se ha identificado con el valor de la innovación, y ha hecho de este una estrategia de desarrollo tanto interna como externa.</p> <p>Se evidencian detecciones de necesidades de cambio en áreas de conocimiento, innovaciones tecnológicas, mejoras en los procesos y servicios, entre otros. La dirección de tecnologías de la información y comunicaciones (DTIC), durante este año a desarrollado varios de los proyectos identificados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) que sostienen los objetivos y ejes estratégicos EE.1 Fortalecimiento Institucional y el EE.3 Desarrollo e Innovación de los Servicios. DTIC, lidera la implementación de proyectos relacionados al reforzamiento de infraestructura, seguridad física y monitoreo. El ministerio actualizó a Office 265, asegurando flexibilidad, estabilidad y confiabilidad en la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual (POA) 2022.</li> <li>• Informes Semestrales 2022.</li> <li>• Detección de Necesidades de Innovación y de Proyectos TIC 2022.</li> </ul>	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>Se evidencian charlas y convocatorias a actividades que propician la cultura de la innovación y la creatividad en conjunto con otras organizaciones o instituciones, entre ellas las gobernaciones, comisiones, a través del Viceministerio de</p>	

Innovación, Transparencia y Atención Ciudadana, ante la necesidad de incentivar políticas que promuevan la eficiencia de las instituciones públicas, estimulando la participación de agentes públicos, privados, académicos y ciudadanía en general, el Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE) lanzó este jueves la segunda edición del Premio Nacional a la Innovación Pública.

El ministro Paliza habló de la importancia de la innovación como una herramienta para impulsar el fortalecimiento de la institucionalidad y la optimización de los servicios que se le ofrecen a la ciudadanía, tal como lo establece el decreto No. 808-21 que instaura el Premio Nacional a la Innovación Pública del Ministerio Administrativo de la Presidencia.

Desde el Laboratorio de Innovación Pública (LIP-RD) en coordinación con el proyecto de Innovación Ciudadana de la SEGIB, se realizó un taller en el que fueron capacitadas cincuenta y nueve (59) personas, representantes de iniciativas ciudadanas en la ciudad de Santo Domingo.

El mapeo de iniciativas permite a la ciudadanía de la República Dominicana a conectarse con ciudadanos y ciudadanas de otros países que tienen iniciativas similares y poder compartir ideas y buenas prácticas. De igual forma, facilita localizar cuales iniciativas ciudadanas están colaborando con lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En el marco de la Semana de la Innovación del 19 al 30 de abril, se llevó a cabo el “Aprende Jugando JAM”, un hackathon de tres (3) días sobre la temática de educación vial. En el mismo

	<p>desarrolladores y desarrolladoras de videojuegos tuvieron la oportunidad de diseñar videojuegos con el potencial de insertarse en el sistema educativo de la República Dominicana para enseñar a niños, niñas y adolescentes sobre educación vial.</p> <p>Este encuentro fue realizado en conjunto con el Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA), el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (Entytec-Intec), la Comunidad Dominicana de Desarrollo de Video Juegos (CDDV), Dominicana INNOVA, entre otras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes Semestrales 2022.</li> <li>• Sala de prensa, Portal Web MAPRE.</li> <li>• Redes sociales MAPRE.</li> </ul>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>MAPRE, evidencia comunicación de sus lineamientos de innovación y los resultados de los mismos en la organización y la ciudadanía a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala de prensa, Portal Web MAPRE.</li> <li>• Redes sociales MAPRE.</li> <li>• Comunicaciones y difusiones, de proyectos internos.</li> <li>• Informes de Ejecución POA.</li> </ul>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>El MAPRE esta comprometido con la Innovación y la Gestión del Cambio, desde los espacios directivos se promueve el aporte de ideas innovadoras y creativas por parte del personal que sean a favor de la mejora en la gestión institucional, de los procesos, y para hacer frente a las nuevas expectativas de los</p>	

	<p>propios colaboradores como parte de los principales interesados.</p> <p>De igual manera para conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos/clientes se realiza las encuestas de satisfacción sobre los servicios internos y externos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión del Premio de Innovación Pública, segunda edición.</li> <li>• Plan de Encuestas de Satisfacción 2022.</li> <li>• Difusión e informes de Encuestas de Satisfacción 2022.</li> <li>• Desarrollo de Herramientas TIC, para los servicios internos/externos.</li> </ul>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se evidencia el aseguramiento de la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados en el proceso de planificación Institucional, se asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios identificados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual (POA) 2022.</li> <li>• Plan de Compras y Contrataciones 2022 y 2023.</li> <li>• Presupuesto Aprobado 2022.</li> <li>• Ejecuciones Presupuestales.</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
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>MAPRE, desde la división de desarrollo humano y carrera de recursos humanos, realiza periódicamente el análisis o detección de necesidades actuales y futuras de los recursos humanos de las distintas áreas de la institución en cumplimiento con las disposiciones y directrices del Ministerio de Administración Pública.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Correo y Comunicación Solicitud de Detección de Necesidades de Capacación.</li><li>• Plan Anual de Capacitaciones.</li><li>• Plan Operativo Anual (POA) 2022.</li><li>• Política de Evaluación del Desempeño del Colaborador.</li><li>• Planificación de Recursos Humanos 2022.</li><li>• Plan de Acción Encuesta de Clima Laboral.</li></ul>	
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>Las políticas y procedimientos de recursos humanos están basadas en la planificación estratégica de la institución y respaldadas en la ley Núm. 41-08 de Función Pública, y reglamentos aplicables. Con los cuales garantiza de forma transparente todos los procesos considerando los principios de equidad, igualdad de oportunidades, diversidad, no discriminación e inclusión social.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Reclutamiento y Selección de personal, Formulario de Requisición de Personal.</li> <li>• Política de Beneficios Laborales.</li> <li>• Histórico de estadísticas de género, nuevos ingresos y del Personal.</li> </ul>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Se evidencia una implementación de la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad, mérito e igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral a través de los procesos documentados, actividades y acciones:</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Reclutamiento y Selección de Personal.</li> <li>• Políticas y procedimientos de inducción al nuevo colaborador, beneficios laborales, comités de trabajo, inclusión social y laboral, seguridad y salud en el trabajo, entre otras.</li> <li>• Estadísticas de género, personal, capacitaciones, etc.</li> <li>• Convocatorias a: limpiezas de playas, reforestaciones, becas de estudios, comités de trabajo.</li> <li>• Programas de pasantías: “Gobernemos Juntos” “Mi Verano en Palacio Nacional”.</li> <li>• Reconocimiento “Mujeres Inspiran”.</li> <li>• Charlas: “Trato digno para las personas con discapacidad”, “¿Cómo lo haces? Madres empoderadas”.</li> <li>• Listado de personal de MAPRE con Discapacidad.</li> </ul>	

<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>MAPRE, desde la división de reclutamiento y selección de personal gestiona el proceso de selección de personal los prospectos que cumplen con el perfil del cargo solicitante son llamados a evaluación técnica específica al puesto y de software a utilizar.</p> <p>Durante la inducción todo el personal recibe las informaciones generales de la institución, código de ética y reglamento para que sea de su conocimiento los valores éticos que promueve la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de cargos por áreas.</li> <li>• Política de Reclutamiento y Selección de Personal.</li> <li>• Política de Inducción al nuevo empleado.</li> <li>• Prueba de destreza de software, Diccionario de Competencias, pruebas psicométricas.</li> </ul>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>Se evidencia la motivación y apoyo de una cultura de desempeño, todos los colaboradores acuerdan y firman un documento formal donde se establecen los objetivos, metas y responsabilidades que un colaborador(a) debe alcanzar durante un periodo determinado, en conjunto a su supervisor inmediato. El MAPRE realiza anualmente evaluaciones de desempeño de todo el personal a fin de dar fiel cumplimiento a lo estipulado en la Ley No.41-08 de Función Pública.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política y procedimientos de Evaluación de Desempeño del Colaborador.</li> <li>• Acuerdos de desempeño de todo el personal.</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evidencias Indicador de SISMAP: 07. Gestión del Rendimiento, cargadas.</li> <li>• Calificaciones de Acuerdos de Desempeños.</li> </ul>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Desde MAPRE se ha desarrollado una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización.</p> <p>Se conformo un comité de igualdad de género que vela de manera transversal a la institución por la igualdad, este comité tiene representación de las áreas clave para la gestión del personal (identificación de necesidades diferenciadas de hombres y mujeres) y para el seguimiento de objetivos estratégicos en cuanto estos ámbitos como formaciones y programas, charlas informativas, actividades institucionales, rangos salariales, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformación de comité igualdad de género MAPRE.</li> <li>• Informe semestral de recursos humanos.</li> <li>• Plan de Anual de Capacitaciones.</li> <li>• Estadísticas de género, personal, capacitaciones, rango salarial etc.</li> <li>• Convocatorias, participaciones y difusiones de comunicaciones actividades varias.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<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>Para el desarrollo de las capacidades del personal el ministerio implementa una estrategia basada en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>Se han implementado varios métodos de como las detecciones de necesidades, encuestas internas, evaluaciones, para realizar análisis que permitan promover un mejor desempeño de las personas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024).</li> <li>• Plan Anual de Capacitaciones.</li> <li>• Plan de Recursos Humanos.</li> <li>• Detecciones de Necesidades.</li> <li>• Encuesta de Clima Organizacional.</li> </ul>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>A través de la Política y procedimientos de Reclutamiento y Selección de personal se evidencia la alineación de las estrategias definidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024), la misión, visión y objetivos de la institución, para fines de captación y selección de talentos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Reclutamiento y Selección de Personal.</li> <li>• Pruebas Técnicas de Selección (destrezas de software, Diccionario de Competencias, pruebas psicométricas).</li> </ul>	

<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>Se evidencia la motivación e implementación de innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias. Los procesos del ministerio invitan al desarrollo de la mejora continua, con el objetivo de dinamizar la participación de sus colaboradores en procesos de aprendizaje e innovación realiza convocatorias de capacitaciones, talleres y charlas sobre diversos temas de importancia para la institución en las que se hace uso de los medios tecnológicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatorias, participaciones y difusiones de comunicaciones actividades varias.</li> <li>• Plan Anual de Capacitaciones.</li> <li>• Formularios de Evaluación de Desempeño, Evaluación de Capacitación, Detección de Necesidades, Aplicación de Conocimientos en el Puesto de Trabajo.</li> <li>• Políticas y procedimientos de comités de trabajo, Capacitaciones, Evaluaciones de Desempeño.</li> </ul>	
<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>La dirección de recursos humanos elabora sus planes de capacitación utilizando como insumo las necesidades de capacitación a raíz de las evaluaciones de desempeño de cada colaborador, se incluyen capacitaciones sobre competencias personales, liderazgo, trabajo en equipo e instrumentos de la gestión pública como las NOBACI, el propio modelo CAF, entre otras normas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Anual de Capacitaciones.</li> <li>• Convocatoria a Capacitaciones.</li> </ul>	

5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.

Se evidencia el acompañamiento de los colaboradores de nuevo ingreso al MAPRE, mediante un proceso de inducción.

El personal de nuevo ingreso debe participar del proceso de inducción, con el fin de facilitarle información que le permita lograr la identificación con la organización, de tal forma que su incorporación cubra todos los aspectos para un adecuado ajuste a su puesto de trabajo. En este proceso incide la División de Reclutamiento, Selección y Evaluación del Desempeño y los supervisores directos de áreas. Se evidencia que forma parte de la inducción, mentoría y asesoramiento individual las capacitaciones de "Curso Básico de Ética para servidores Públicos" y el "Curso Básico de Inducción al Servidor Público" impartidos por la DIGEIG y el INAP. En febrero de este 2022 se reportó a SISMAP, evidencias que sustentan que el ministerio cuenta con un total general de 664 colaboradores(as) de los cuales 98 que representan un 14.8% han aprobado la Inducción a la Administración Pública. Quedando pendientes por su realización 100 colaboradores(as), que representan el 59.5% del total de los 168 colaboradores nuevo ingreso. Para los meses de marzo y junio fueron formados unos 45 colaboradores por el INAP.

**Evidencias:**

- Políticas y procedimientos de Inducción al Nuevo Colaborador.
- Política Reclutamiento y Selección de Personal
- Manual de Inducción y Declaración de Visualización de Audiovisual.

<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>MAPRE a través de las acciones y procesos de desarrollo humano y carrera promueve la movilidad interna y externa de colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y procedimientos de Evaluación de Desempeño.</li> <li>• Relación de cambios de designación 2021-2022.</li> <li>• Procesos de comisiones de servicio.</li> </ul>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Se evidencia el desarrollo y promoción de métodos modernos de formación (e-learning, cursos sincrónicos y asincrónicos) por medio de proveedores que brindan estas plataformas y métodos innovadores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Anual de Capacitaciones.</li> <li>• Evidencias Capacitaciones Virtuales.</li> <li>• Convocatorias y difusiones capacitaciones trimestrales.</li> </ul>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Se evidencia la planificación de actividades formativas y de desarrollo de técnicas de comunicación en áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Anual de Capacitaciones.</li> <li>• Convocatorias diversas a capacitaciones abiertas y charlas: habilidades de liderazgo, sensibilidad ambiental, oficinas verdes, previsiones ante catástrofes y terremotos, interacción y trato de digno a personas con discapacidad, "Ponte en mi lugar" entre otros.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso: Principios Básicos de Género y Prevención de la Violencia.</li> <li>• Curso: Gestión y Solución de Conflictos</li> <li>• Curso: Trabajo en Equipo.</li> <li>• Taller de Gestión Adecuada de Documentos impartido por colaborador.</li> </ul>	
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>Se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas, a través de distintas herramientas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formularios de Evaluaciones de la Capacitaciones.</li> <li>• Calificaciones del Personal.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	<p>Se evidencia la promoción de una cultura de dialogo y comunicación abierta que propicia el aporte de idas de los colaboradores y fomento al trabajo en equipo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Encuestas de Satisfacción (Internas y externas).</li> <li>• Política de Buzones de Quejas y Sugerencias Interno.</li> <li>• Política de Comités de Trabajo.</li> </ul>	

<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>MAPRE de forma proactiva ha creado espacios de medios de consulta y dialogo como son: un portal de intranet, una página web, redes sociales, murales, correo, reuniones, buzones físicos y digitales, entre otros para la participación del empleado con miras a la mejora de los procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medios hábiles para comunicación y participación.</li> <li>• Comunicaciones MAPRE difundidas.</li> <li>• Buzón de Quejas y Sugerencias (Interno).</li> </ul>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Se han realizado charlas y convocatorias a actividades que propician la cultura de la innovación y la creatividad, y encuestas en el proceso de levantamiento del PEI 2021-2024 y POA 2022.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitaciones y participación en diversas charlas de la semana de la Innovación y la Creatividad, primer semestre 2021.</li> <li>• Comunicación de Difusión Formulación y Elaboración de POA's 2022.</li> <li>• Comunicaciones y difusiones de proyectos, diseño se procesos, implementación de estándares y mediciones.</li> </ul>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se evidencia el conceso/acuerdo entre directivos y colaboradores sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. Al crear los acuerdos de desempeño de manera individual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política y procedimientos de Evaluación de Desempeño del Colaborador.</li> <li>• Acuerdos de desempeño de todo el personal.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evidencias Indicador de SISMAP: 07. Gestión del Rendimiento, cargadas.</li> <li>• Calificaciones de Acuerdos de Desempeños.</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>Se evidencia la aplicación de la encuesta de clima laboral todos los años para luego compartir los resultados y realizar el plan de acción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de Realización de Encuesta de Clima Laboral 2021.</li> <li>• Informe de Resultados de la Encuesta de Clima.</li> <li>• Plan de Acción de Clima.</li> <li>• Difusión de Resultados Encuesta de Clima al personal.</li> <li>• Plan de Acción de Resultados de Encuesta de Clima.</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>Los departamentos de Salud y Seguridad en el trabajo realizan charlas y operativos de seguridad laboral, salud y seguridad para toda la población de la Casa de Gobierno.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria de Realización de Pruebas PCR-COVID19.</li> <li>• Programa de Subsidio de Recetas Médicas.</li> <li>• Habilitación de Servicios Especializados de Salud.</li> <li>• Charlas de seguridad en el trabajo, oficinas verdes, entre otras.</li> </ul>	



<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Se evidencia el aseguramiento de las condiciones propicias para lograr un equilibrio entre el trabajo y la vida de los colaboradores de MAPRE, a través de las políticas institucionales sobre los beneficios al personal, establecidos bajo a la Ley de Función Pública núm. 41-08 y su Reglamento de Relaciones Laborales núm. 523-09. Los beneficios han sido diseñados sobre un sistema de compensación en tres ámbitos: Personal (ligada al desempeño y al desarrollo profesional); Recíproca (contribución efectiva a los objetivos organizacionales) y Flexible (ajustable a cambios económicos, tecnológicos, organizacionales, y a los resultados financieros). se provee el día libre por el festivo de cumpleaños a cada colaborador y de licencias de paternidad y maternidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Beneficios de Empleados.</li> <li>• Licencia de paternidad/maternidad.</li> <li>• Beneficio de día libre por cumpleaños.</li> </ul>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>MAPRE ha desarrollado acciones a favor de la inclusión y necesidades de los colaboradores con deficiencias y barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás. Ofreciendo condiciones libres de discriminación y con igualdad de oportunidades en el acceso, permanencia, remuneración y ascenso en el empleo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y procesos orientados a la inclusión social y laboral.</li> <li>• Acondicionamiento físico o logístico por necesidades especiales.</li> <li>• Plan de Emergencia y contingencia 2022.</li> </ul>	

<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Se evidencia la planificación y desarrollo de métodos adaptados para recompensar al personal de forma monetaria o no, a través de los beneficios ofrecidos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivo por rendimiento Individual</li> <li>• Incentivo colectivo por cumplimiento de indicadores</li> <li>• Subsidio medicinas por recetas médicas</li> <li>• Subsidio al 100% del almuerzo.</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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.).</li> </ul>	<p>MAPRE, Identifica con una matriz de análisis los interesados de la institución, socios claves del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir como también se encuentran establecidos los procedimientos para la interacción y relación con los proveedores, y organizaciones educativas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Interesados.</li> <li>• Portal Web de MAPRE, Sala de prensa.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<p>Se evidencia que la institución desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de sus socios e interesados entre ellos fundaciones, comunidades e iglesias, parroquias, clubes deportivos, entre otros que aportan y promueven valores, buenas prácticas en aspectos de responsabilidad social.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Portal Web MAPRE, sala de prensa.</li> <li>Acuerdo de colaboración con el Ministerio de la Juventud, junio 2022.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</li> </ul>	<p>Se desarrollan y se definen roles y responsabilidades en los acuerdos y cooperaciones con los fines de responder y fortalecer distintos aspectos para mejorar procesos, servicios y más. Algunas de estas son con el objetivo de ofrecer al personal acciones formativas para su desarrollo profesional, especialmente en su ámbito laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdos y cooperaciones vigentes.</li> <li>Portal Web MAPRE, sala de prensa.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</li> </ul>	<p>En los acuerdos y colaboraciones, se definen los roles y responsabilidades de cada una de las partes MAPRE-Socios.</p> <p><b>Evidencias:</b> ver ejemplo anterior.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores</li> </ul>	<p>El MAPRE realiza las compras institucionales conforme los lineamientos establecidos en la Ley de</p>	

<p>con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Compras y Contrataciones Públicas (Ley 340-06) y su reglamento correspondiente (543-12) para la selección y contratación de nuestros proveedores, dando participación a las PyMES.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Compras y Contrataciones.</li> <li>• Plan de Compras y Contrataciones.</li> <li>• Código de Ética Institucional.</li> </ul>	
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>MAPRE, garantiza la transparencia siendo esta uno de los valores institucionales, por lo cual es una prioridad el uso de la comunicación como una herramienta de crecimiento interno y externo de la organización, así mismo se cuenta con una política para el acceso a la información para asegurar la disponibilidad y transparencia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Comunicación Organizacional.</li> <li>• Política de Acceso a la Información.</li> <li>• Manuales de OyF y procesos OAI.</li> <li>• Portal de Transparencia actualizado.</li> <li>• Evaluaciones DIGEIG a enero-junio 2022.</li> </ul>	

<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>Se evidencia el involucramiento de los ciudadanos/clientes a través de las encuestas de satisfacción que se realizan trimestralmente y anual, se mantiene habilitado Buzón de Sugerencias Virtual dentro de nuestro Website. Todo esto es considerado como colaboraciones para el diseño, mejora y decisiones para ajuste internos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política del Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias.</li> <li>• Política de Encuestas de Satisfacción.</li> <li>• Informes de Encuestas de Satisfacción.</li> <li>• Plan de Encuestas de Satisfacción 2022.</li> <li>• Política de Manejo de Redes Sociales.</li> </ul>	
<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>Se evidencia que existen políticas y procedimientos para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes y sus medios de difusión, metodologías de aplicación y formularios adecuados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Buzón de Quejas y Sugerencias.</li> <li>• Control del Buzón de Quejas y Sugerencias.</li> <li>• Política Encuestas de Satisfacción de los Servicios.</li> </ul>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Se evidencia una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los ciudadanos/clientes los servicios disponibles. MAPRE cuenta un único servicio: Recorridos Históricos Culturales. La puntuación obtenida en la última evaluación realizada a carta compromiso al ciudadano en enero corresponde a un 91% de cumplimiento. Resaltando dentro de los puntos fuertes el buen manejo y control en las formas de comunicación y</p>	

	<p>participación ciudadana establecidas y presentadas, el cumplimiento de los estándares comprometidos en el servicio de recorridos (amabilidad, profesionalidad y tiempo de respuesta).</p> <p>Durante la última evaluación de Carta Compromiso al Ciudadano, tras la verificación de las leyes, reglamentos, normativas, mapa de procesos y portal web del Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE), se llegó a la conclusión de que no aplican para la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano, ya que los servicios que ofrece no están sustentados a una normativa.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Evaluación CCC 2020-2022.</li> <li>• Informe de inhabilitación Carta Compromiso al Ciudadano, febrero 2022.</li> <li>• Portal web de MAPRE, actualizado y redes sociales.</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	<p>MAPRE ha establecido claramente las prioridades institucionales de manera que el gasto sea eficientizado, cumpliendo con las normativas establecidas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto Aprobado 2022.</li> <li>• Ejecución Presupuestal a junio 2022.</li> <li>• Portal de Transparencia actualizado.</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA) 2022.</li> <li>• PACC 2022.</li> </ul>	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>Se evalúan los riesgos de las decisiones financieras, lo cual se evidencia en la elaboración del Anteproyecto de Presupuesto Anual, el cual se realiza en base a los objetivos institucionales, considerando todas las necesidades de la institución y la gestión eficaz de los recursos recibidos. Bajo la dirección financiera MAPRE realiza los procesos y decisiones apagados a las leyes, normativas y lineamientos de los órganos rectores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anteproyecto de Presupuesto 2022</li> <li>• Presupuesto Aprobado 2022</li> <li>• Ejecuciones presupuestales enero-junio 2022.</li> <li>• Portal de Transparencia actualizado.</li> <li>• Reporte trimestral del indicador de gestión presupuestaria DIGEPRES.</li> </ul>	
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>Se evidencia la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>Conforme la legislación vigente, y en apego a las normativas institucionales y gubernamentales, mensualmente realizamos la publicación de las</p>	

	<p>transacciones económicas a través del Portal de Transparencia en nuestra página web.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de Transparencia actualizado, Website MAPRE.</li> <li>• Estados Financieros y presupuesto aprobado publicados en internet 2022.</li> <li>• Publicaciones de Compras y Contrataciones 2022.</li> <li>• Ejecución presupuestaria y beneficiarios de asistencia social 2022.</li> </ul>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Para el Ministerio la utilización de los recursos asignados de manera eficiente y eficaz, lo que permita la gestión oportuna de todos nuestros compromisos y proyectos, esto se evidencia en nuestra ejecución presupuestaria.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura Organizacional Aprobada.</li> <li>• Ver evidencias ejemplos anteriores.</li> </ul>	
<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>MAPRE planifica cuidadosamente sus gastos con los recursos que recibe de manera que pueda cumplir con todos los compromisos adquiridos. Se han introducido y mantienen sistemas que permiten el control presupuestario, programas y proyectos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anteproyecto de Presupuesto 2022.</li> <li>• POA 2022.</li> <li>• PACC 2022.</li> <li>• Indicadores de gestión en cumplimiento.</li> <li>• Sistemas AVACOMP, SIGEF, SIGOB, otros.</li> <li>• Portal de Compras y Contrataciones.</li> </ul>	



<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Las responsabilidades financieras se gestionan desde el Viceministerio Administrativo y Financiero a través de la Dirección Financiera y sus divisiones, por lo que la gestión de los recursos de MAPRE es producto del trabajo consensuado y en equipo de ambas áreas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura Organizacional.</li> <li>• Ver evidencias ejemplos anteriores.</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo de un plan de capacitación y unas campañas de concientización con temas relativos a la seguridad de la información y la administración de datos. Se resguarda constancia de conocimiento por parte de cada empleado de que conoce las políticas relativas a este punto y a su ingreso hacen constar que se han instruido al respecto.</p> <p>MAPRE es una organización centrada en el cumplimiento de su misión y visión, ser reconocida como una institución, ofrecer apoyo administrativo transparente y eficiente a las ejecutorías de la Presidencia de la República. Y ser el Ministerio modelo de gestión en la administración pública a favor de la ciudadanía.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitaciones 2022.</li> <li>• Evidencias varias sobre capacitaciones al personal sobre: contabilidad gubernamental, Excel avanzado, resolución de conflictos, diplomado especializado en seguridad y salud ocupacional, formadores ISO 27001:2013, Talleres SIGEF, gestión de procesos, trabajo en equipo, gestión del proceso de licitación pública nacional, introducción a la administración financiera del estado, mesas de transformación, comunicación asertiva y efectiva, entre otros.</li> <li>• Listados de Asistencias a Charlas, talleres y capacitaciones.</li> <li>• Carta de Conocimiento y Aceptación de políticas de seguridad de la información.</li> <li>• Carta de Conocimiento y Aceptación de NOBACI.</li> <li>• Acuerdos de confidencialidad.</li> </ul>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>MAPRE garantiza que la información disponible externamente a través de las encuestas de satisfacción internas y externas, y los buzones de quejas y sugerencias, los correos electrónicos, formularios habilitados desde el portal para los servicios, establece métodos de recopilación y procesamiento, así como su uso eficazmente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Comunicación Organizacional.</li> <li>• Políticas y procedimientos de Buzón de Quejas y Sugerencias.</li> <li>• Políticas y procedimientos de Encuestas de Satisfacción.</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Se evidencia el aprovechamiento de las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento del personal y potenciar las habilidades digitales. MAPRE a través del Plan de Capacitaciones enfoca las necesidades de la organización en este ámbito y</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe semestral 2022.</li> <li>• Proyectos TIC: migración a office 365, digitalización de archivo, sistemas ERP para distintas áreas de servicios; video vigilancia cctv, entre otros.</li> <li>• Capacitaciones al personal sobre: Big Data, ISO27001:2013 y Ciberseguridad, sistema ABC Soft, Excel avanzado, SIGEF, administrador Azure, Power BI.</li> </ul>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Mapre participa activamente en actividades formativas de temas relevantes al sector público donde representantes de otras instituciones debaten temas de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatorias y Asistencia a Charlas Informativas y Talleres del MAP.</li> <li>• Charlas Preserva: Educación financiera al personal en acompañamiento del Banco de Reservas.</li> <li>• Charla de Principios Básicos de Género, en conjunto al Ministerio de la Mujer.</li> <li>• Plan de Capacitaciones 2022.</li> </ul>	

<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Se evidencia el monitoreo de la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad, a través de las regulaciones de la Norma ISO 27001:2013, Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>A la fecha el nivel de avance en la implementación que presenta el ministerio es de un 48.06%, el mismo obedece al nivel de avance promedio general de los cinco componentes de Control Interno, de los cuales han sido evaluados un 24.39% al corte del 1er semestre del 2022.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual SGSI.</li> <li>• Auditorías Internas Realizadas.</li> <li>• Implementación de NOBACI.</li> <li>• Matriz de Comunicación Interna y Externa.</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>MAPRE tiene sus 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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones y Difusiones vía Correo Electrónico.</li> <li>• Murales informativos.</li> </ul>	
<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>A través del canal de información OAI, cuya misión es canalizar las solicitudes de información y datos solicitados por personas, empresas o instituciones externas y garantizar que reciban las mismas en el menor tiempo posible.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chat en Línea.</li> <li>• Correo electrónico.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes y Estadísticas de Solicitudes OAI.</li> <li>• Portal de Transparencia Actualizado, Website MAPRE.</li> </ul>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Se evidencia que 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.</p> <p>Para las desvinculaciones programadas, se desarrolla un plan para que los colaboradores nuevos a ocupar los cargos tengan la oportunidad de capacitarse.</p> <p>Así mismo, se desarrollan los procedimientos de los procesos claves de cada puesto, debidamente documentados y revisados periódicamente según la política.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de confidencialidad del personal.</li> <li>• Políticas y procedimientos de Desvinculación de Colaboradores.</li> <li>• Políticas y procedimientos del Sistema de Consecuencias.</li> <li>• Formulario de Entregables asignados.</li> </ul>	

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>Con el propósito de cumplir con los objetivos acordados a la gestión de la tecnología del Ministerio, se formuló el POA de la DTIC el cual permite verificar y gestionar el cumplimiento de las propuestas o proyectos tecnológicos orientados a las necesidades de la institución. Así como se tiene una planificación y validación de compras tecnológicas de acuerdo con el PACC 2022.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA Dirección DTIC 2022.</li> <li>• Formulación PACC equipos TIC.</li> <li>• Informe Semestral 2022.</li> </ul>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	<p>Se evidencia el monitoreo y evaluación sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) del uso de tecnologías y su impacto, desde el área de Desarrollo e Implementación de Sistemas y Administración de proyectos TIC.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyectos TIC.</li> <li>• Sistemas de TIC en desarrollo e implementación.</li> <li>• Propuestas Económicas y Técnicas de Proveedores de TIC.</li> <li>• Evaluaciones de requerimientos PACC TIC's.</li> </ul>	

<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>MAPRE a identificado y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones para la automatización de los procesos internos. Se implementó una plataforma de monitoreo de infraestructura y servicios. Esta solución nos permite monitorear en tiempo real nuestros sitios web, servidores y servicios críticos de red, rendimiento de aplicaciones y hasta monitoreo de usuarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe semestral TIC 2022.</li> <li>• Sistemas implementados TIC.</li> <li>• Listado de Sistemas Activos.</li> </ul>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>La institución utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y participación, digitalización de la información para la organización y sus servicios. Se efectuó una solución de almacenamiento de datos Flash Blade que integra tecnologías de respaldo de datos de alto rendimiento. Basado en estas mejoras de nuestra infraestructura se logra ganar mayor confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver evidencias ejemplos anteriores.</li> </ul>	

<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación lidera la implementación de proyectos relacionados al reforzamiento de infraestructura, seguridad física y monitoreo. A su vez ha planificado y ejecutado nuevos mecanismos para proveer servicios tecnológicos de calidad de manera oportuna y eficiente, facilitando los procesos que hacen posible las tareas del ministerio y apostando a un crecimiento inteligente realizando análisis continuo para el mejoramiento de los procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos de Solicitudes.</li> <li>• Formulario del Servicio.</li> <li>• Autoevaluación CAF 2021.</li> <li>• Certificaciones NORTIC A y ISO27001.</li> <li>• Puntuación iTICge de 93.75%.</li> </ul>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>Se evidencia la implementación de normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética entre ellas: recertificación de las normas ISO 27001:2013 y NORTICS (A3, A4, A7).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de Reuniones de Seguimiento de Cumplimiento.</li> <li>• Charlas de Concientización.</li> <li>• Pergaminos de las Certificaciones y comunicaciones.</li> <li>• Correos de Seguimiento a las capacitaciones, evidencias y cumplimiento de las normas certificadas.</li> </ul>	



<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Se toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, se realizan descargos de equipo de acuerdo con el tiempo de vida útil de los mismos, cumpliendo los protocolos de manejo de residuos.</p>	
<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Gestión Ambiental.</li> <li>• Políticas de Inclusión Social y Laboral.</li> <li>• Plan de Gestión Ambiental y Seguridad Ocupacional.</li> <li>• Política de Activos Fijos e Intangibles.</li> <li>• Oficio Solicitud de Descargo de Equipos.</li> <li>• Listado de Descargo de Equipos.</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>Se garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de Mantenimientos, Remodelación y Adecuación de Espacios.</li> <li>• Plan de Mantenimientos Casa de Gobierno.</li> <li>• Control de inventarios y suministros.</li> <li>• Mantenimientos de Vehículos, equipos electrónicos y medios digitales.</li> </ul>	

<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia que el MAPRE, proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas para el personal y los ciudadanos/clientes que visitan la Casa de Gobierno. Como edificación de valor histórico, los planes de mantenimiento de las instalaciones están aseguradas y previstas. Las condiciones de trabajo e instalaciones son seguras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacios dispuestos para seguridad e inclusividad de tránsito peatonal.</li> <li>• Plan de Seguridad Laboral.</li> <li>• Plan de Emergencias y rutas de evacuación.</li> <li>• Controles de mantenimientos de extintores.</li> <li>• Evidencias anteriores de mantenimientos.</li> </ul>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>MAPRE, aplica sus políticas internas para velar por el ciclo de vida de la gestión de instalaciones, para la reutilización, reciclaje o eliminación segura de sus insumos y activos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Uso de Vehículos Asignados.</li> <li>• Política Gestión Ambiental.</li> <li>• Política de Activos Fijos e Intangibles.</li> </ul>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Este Ministerio gestiona salones y espacios para la ejecución de actividades y reuniones, los cuales comparte con otras entidades. En ese sentido, también se ofrecen Recorridos Histórico-Culturales para dar a conocer las instalaciones y el patrimonio histórico que representa el Palacio Presidencial.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades realizadas en Casa de Gobierno, Sala de Prensa Portal Web.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventos realizados en Casa de Gobierno.</li> <li>• Servicio de Recorridos Históricos Culturales.</li> </ul>	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>Para garantizar por el cuidado y uso eficaz de los medios de transporte y recursos energéticos, se han diseñado planes y políticas que permiten optimizar los recursos y prolongar la vida útil de dichos bienes, para de esta manera evitar gastos innecesarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Uso de Vehículos Asignados.</li> <li>• Notas de Prensa Portal Web.</li> <li>• Política Gestión Ambiental.</li> <li>• Informe de Gestión Ambiental Ier Semestre 2022.</li> </ul>	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	<p>El MAPRE cuenta con tres (3) áreas de parqueos, incluyendo una de visitantes en el área de recepción y otra para motocicletas, de igual forma existen rampas para personas con discapacidad. Se han tomado acciones para garantizar el fácil acceso de los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rampas de acceso habilitadas.</li> <li>• Política Asignación y Uso de Parqueo Institucional.</li> </ul>	

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
I) 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>El MAPRE, cuenta con la documentación de sus procesos, a través del levantamiento realizado para la elaboración de su Mapa de Procesos. Se elaboran y actualizan las políticas en conjunto con los procedimientos de la misma a requerimiento o por la fecha de su próxima revisión. Tomando como referencia la Estructura Organizacional, Manual de Organización y Funciones y filosofía institucional.</p> <p>También contamos con buzones de sugerencias y una política de Control de Políticas y Procedimientos, a los fines de que los grupos de interés nos retroalimenten según su consideración sobre la gestión del servicio solicitado por medio de estos buzones y del formulario Solicitud de Elaboración, Modificación o Anulación de Documentos. Se evidencia que se realizan revisiones de mejora continua de acuerdo al cumplimiento de ciclo, identificando cada modificación de la documentación con la creación de nuevas ediciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mapa de Procesos 2022.</li><li>• Lista maestra de políticas y procedimientos.</li><li>• Manual de Políticas y Procedimientos Misionales 2022.</li></ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>		<p>No se evidencia la implementación de un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Se evidencia y evalúan los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito regularmente, como principio de mejora continua, anualmente se evalúan los procesos y estrategias y se actualizan, a los fines de gestionar los cambios del entorno que nos afectan.</p> <p>A través de los POA y PACC se contemplan todas las compras requeridas para la ejecución de los procesos del ministerio, ya sean enfocados a la innovación y automatización de los procesos, así como a la consecución de los objetivos estratégicos definidos, a los fines de realizar oportunamente la distribución presupuestaria, asegurando la asignación de los recursos financieros requeridos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y procedimientos de Control de Documentos (PL/PR-DPD-CPP-007-14).</li> <li>• Formulario de solicitud de elaboración, modificación y/o anulación de políticas y/o procedimientos.</li> <li>• Matriz Control de políticas y procedimientos.</li> <li>• Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC 2022).</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA 2022)</li> </ul>	

<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Los procesos del MAPRE, tienen correctamente identificados a las áreas responsables e involucradas en los procesos y sus responsabilidades están claramente definidas, las cuales son aceptadas mediante las firmas de aprobación de dichos documentos; además las mismas son empoderadas para realizar el seguimiento a los procesos correspondientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Organización y Funciones.</li> <li>• Manual de Cargos.</li> <li>• Políticas de Control de Políticas y Procedimientos.</li> <li>• Lista maestra de políticas y procedimientos.</li> <li>• Procedimientos definidos y responsabilidades asignadas.</li> </ul>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Anualmente se revisan los procesos establecidos en políticas, con miras a lograr mayor eficacia y rapidez del proceso mediante análisis de los diagramas de flujo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Control de Políticas y Procedimientos.</li> <li>• Formulario de solicitud de elaboración, modificación y/o anulación de políticas y/o procedimientos.</li> <li>• Manual de Políticas y Procedimientos.</li> <li>• Procesos documentados con sus diagramas de flujos.</li> </ul>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>		<p>No se evidencia el impulso de la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la institución establece indicadores para monitorear los procesos mediante el Plan Operativo Anual donde se establecen los diferentes indicadores de resultados a las áreas de la institución a fin de cumplir con la planificación estratégica institucional. A través de la elaboración de los acuerdos de desempeño de los colaboradores, se implementan indicadores de resultados, que permiten monitorizar la eficiencia de los procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual (POA 2022).</li> <li>• Relación de Acuerdos de Desempeño de los colaboradores.</li> <li>• Acuerdos de disponibilidad del servicio, plan de continuidad.</li> </ul>	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>El MAPRE con la finalidad de proteger la información del Estado, cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, recertificado durante el 2022, para asegurar la confidencialidad y protección de la información del Ministerio. Además, cuenta con políticas que aseguran la protección de datos de los ciudadanos(as) que solicitan el servicio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual del Sistema de Seguridad de la Información.</li> <li>• Certificación del SGSI 2022.</li> <li>• Política Protección de Datos del Ciudadano.</li> <li>• Política Administración de Respaldo de Datos.</li> <li>• Certificación de la Nortic A5.</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>MAPRE mantiene una mejora continua con la política de Encuesta de Satisfacción de los Servicios, optimizando cada lineamiento a las nuevas exigencias y opiniones de los ciudadanos/clientes, a fin de que los servicios ofrecidos y la atención ciudadana posibilite satisfacción en la ciudadanía.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y procedimientos de Encuestas de Satisfacción de los Servicios.</li> <li>• Formularios de las distintas Encuestas de Satisfacción de servicios internos y externos.</li> <li>• Políticas y procedimientos de Buzones de Quejas y Sugerencias.</li> <li>• Informes de buzones y sistema 311.</li> <li>• Políticas y protocolos de Atención Ciudadana.</li> </ul>	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>La institución ha implementado la prestación de los servicios a través de su portal web, con el objetivo de suplir la demanda de manera eficiente y que el ciudadano/cliente realice la gestión de solicitud del Servicio una sola vez y en corto tiempo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Publicación en Portales Web.</li> <li>• Políticas y Procedimientos de Buzones de Quejas y Sugerencias.</li> <li>• Correos de atención al ciudadano.</li> </ul>	



<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Se evidencia una cultura de respeto a la diversidad, igualdad, no discriminación e inclusión social y laboral de grupos en situación de vulnerabilidad, a fin de garantizar la igualdad de oportunidades para el personal, así como de la ciudadanía y personas relacionadas al MAPRE.</p> <p>Se promueven y se busca desarrollar en el personal una mentalidad global que permita un ambiente laboral que promueva la dignidad y el respeto para todos y todas.</p> <p>A través del Comité de Igualdad de Género, se garantiza que sea aplicada la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes/ciudadanos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de Inclusión Social y Laboral.</li> <li>• Correos/minutas de reuniones del comité.</li> </ul>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>MAPRE, mantiene información y accesibilidad a los servicios y procesos de la organización, a través del Portal Web se mantienen actualizadas las informaciones correspondientes a procesos y el servicio de Recorridos Históricos Culturales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Web Mapre: <a href="https://mapre.gob.do/servicios/">https://mapre.gob.do/servicios/</a></li> <li>• Servicios Públicos a través de: <a href="http://map.gob.do/Observatorio/Institucion.aspx">http://map.gob.do/Observatorio/Institucion.aspx</a></li> <li>• Catálogo de Servicios MAPRE.</li> <li>• Políticas y Protocolos de Atención Ciudadana.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>MAPRE, evidencia la coordinación de los procesos dentro de la organización, así como también con otras organizaciones que funcionan en la misma cadena sobre todo en procesos internos de mantenimiento y gestión de administrativa de la Casa de Gobierno.</p> <p>El ministerio cuenta con un Mapa de Procesos y Cadena de Valor definida, donde se integran los distintos macroprocesos con los que cuenta la institución. Cada Macroproceso contiene la descripción de cada uno de sus procedimientos, así como también cuenta con la documentación complementaria</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de políticas y procedimientos Misionales 2022.</li> <li>• Mapa de Procesos 2022.</li> <li>• Cadena de Valor MAPRE 2022.</li> </ul>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>La institución cuenta con sistemas implementados de comunicación electrónicos, que facilitan la prestación de servicios y el intercambio como es el SIGOB.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evidencia de los sistemas utilizados.</li> <li>• Políticas y procedimientos de Atención Ciudadana.</li> <li>• Políticas y procedimientos de servicio TRANSDOC.</li> </ul>	

<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Como forma de mantener la interacción entre los diferentes grupos de trabajo, en la búsqueda de solución de problemas e identificación de nuevas ideas, se crean comités de trabajo, vinculados directamente a requerimientos legales, o producto de metodologías de gestión o de proyectos asumidos por la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Comités de Trabajo</li> <li>• Participaciones y reuniones comité sostenibilidad</li> </ul>	
<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>Nuestra ubicación dentro de la Casa de Gobierno, nos facilita el compartir los servicios básicos, tales como: tecnología, ingeniería y servicios generales, correspondencia y salud a las demás instituciones con asiento en Palacio Nacional, entre éstas: Dirección de Comunicaciones (DICOM), Consultoría Jurídica, Consultoría Jurídica, Dirección General de Información y Prensa de la Presidencia, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes correspondencias tramitadas a instituciones.</li> <li>• Requerimientos y atenciones de otras unidades a: Servicios TIC, Servicios Generales, Salud y demás.</li> </ul>	

<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>No se evidencia el acuerdo de estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>El MAPRE cuenta con viceministerios que poseen funciones para establecer relaciones con otras entidades de carácter público y de esta manera ayudar a corregir o subsanar cualquier problema social el cual amerita asistencia de este ministerio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de ayudas económicas a las gobernaciones.</li> <li>• Informe Semestral Dirección Jurídica 2022.</li> <li>• Informe de Gestión Semestral.</li> <li>• Sala de prensa Portal Web MAPRE.</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
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
I) 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>Se evidencia la aplicación de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana y la elaboración del Informe sobre los resultados obtenidos de la evaluación realizada por los Cliente/Ciudadanos sobre el servicio de Recorridos Históricos Culturales, durante el primer semestre 2022, realizado por la División de Calidad en la Gestión de la Dirección de Planificación y Desarrollo. El mismo arroja las siguientes puntuaciones: un 99% del promedio total de satisfacción en cuanto a la calidad del servicio en general, por parte de los/las usuarios/as. El resultado general de la encuesta de clima organizacional donde se considero el rendimiento de la organización y su imagen ascendió a 80.93%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos, 2022.</li> <li>• Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional, 2021.</li> </ul>	

<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>MAPRE mantiene información disponible y asequible al ciudadano/cliente a través del portal web, las redes sociales y la recepción de visitantes, los colaboradores del ministerio están formados y capaces para brindar amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, disposición a escuchar y facilitar soluciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y protocolos de Atención Ciudadana.</li> <li>• Política del Buzón de Quejas y Sugerencias.</li> <li>• Plan Anual de Capacitaciones.</li> <li>• Detección de Necesidades áreas de Servicios.</li> </ul>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Dada la naturaleza de la institución es limitada la participación que se puede ejercer de forma directa de los ciudadanos, pero cada día en busca de mejorar se posee canales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas de percepción y satisfacción.</li> <li>- Buzones de quejas y sugerencias</li> </ul> <p>De igual modo a través del apoyo a gobernaciones y ejecutorias de la presidencia se escucha y toman acciones a favor de la sociedad dominicana.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento a los Buzones de Quejas y Sugerencias.</li> <li>• Guía de autoevaluación CAF 2021.</li> <li>• Informe Semestral 2022.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024).</li> <li>• Plan Operativo Anual 2022.</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>En cuanto a la transparencia, apertura e información MAPRE, obtuvo la puntuación en enero del año en curso alcanzó un 99%, en la evaluación realizada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). En cuanto al índice de transparencia, mantenemos un porcentaje de cumplimiento general en el primer trimestre del 2022 de 87.6%, correspondiente a la suma de las evaluaciones del Portal de Transparencia, el sistema de Datos Abiertos y el manejo del Portal de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP). A la fecha no contamos con las evaluaciones correspondientes a los meses de abril y mayo 2022.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de Transparencia actualizado, Website MAPRE: <a href="https://mapre.gob.do/transparencia/">https://mapre.gob.do/transparencia/</a></li> <li>• Memorias Institucionales Publicadas.</li> <li>• Informe Semestral 2022.</li> <li>• Evaluaciones realizadas por la DIGEIG 2022.</li> </ul>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>MAPRE, ha realizado mediciones sobre la profesionalidad, confianza en el personal de la organización a través del modelo SERVQUAL, el mismo obtuvo los siguientes resultados por parte de los ciudadanos/clientes de la institución: La confianza brindada por el personal 100%. El cumplimiento de los plazos de gestión 100%. La profesionalidad del personal 100%. El trato brindado 100%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos, 2022.</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>Los ciudadanos/clientes han valorado el nivel de confianza hacia a la organización y sus productos/servicios: La confianza brindada por el personal 100%, valorando la fiabilidad con un 100%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos, 2022.</li> </ul>	
<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>Los ciudadanos/clientes han valorado el nivel accesibilidad a los servicios físicos y digitales (transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera): La empatía/accesibilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El horario de atención al público 100%.</li> <li>- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables 100%.</li> </ul> <p>El Ministerio Administrativo de la presidencia, al estar ubicado en las instalaciones del Palacio Nacional cuenta con el acceso a transporte público desde la Calle Doctor Delgado donde se ubica de manera cercana una parada del corredor OMSA, y de igual modo la Av. México. Con las distintas rutas que transitan.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos, 2022.</li> <li>Guía de Autoevaluación CAF 2021.</li> <li>Contacto/ubicación publicada en el portal web: <a href="https://mapre.gob.do/contacto/">https://mapre.gob.do/contacto/</a></li> </ul>	



<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>El servicio brindado por el MAPRE de Recorridos Históricos Culturales es totalmente gratuito, y asequible a los ciudadanos/clientes, los estándares de calidad del servicio que mantiene la institución, aunque ya no contemos con el programa de Carta Compromiso al Ciudadano corresponden a un 90% de satisfacción de los ciudadanos/clientes en aspectos de (amabilidad, profesionalidad y tiempo de respuesta), acorde a estos estándares, se obtuvieron las siguientes valoraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Amabilidad 100%</li> <li>- Profesionalidad 100%</li> <li>- Capacidad de Respuesta 98.81%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos, 2022.</li> <li>• Políticas y procedimientos de Atención Ciudadana.</li> <li>• Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).</li> <li>• Plan de Mantenimiento y Actualización del Catálogo de Servicios.</li> </ul>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Encuestas de Satisfacción a los ciudadanos/clientes aplicadas, y las políticas de atención ciudadana a favor de brindar servicios abiertos e inclusivos, a todas las edades, sin distinciones género y adaptable a personas con capacidades especiales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos, 2022.</li> <li>• Informe de Evaluación CCC 2022.</li> <li>• Guía de autoevaluación 2021.</li> </ul>	

<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>Se han detectado mejoras innovadoras en los procesos y servicios, y proyectos internos a través de la evaluación de los procesos institucionales y la Norma ISO 27001:2013. Y la evaluación de la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos/clientes y usuarios internos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyectos TIC, 2022.</li> <li>• Cronograma de actualización de Políticas y procedimientos.</li> <li>• Mejoras identificadas Servicio de RHC.</li> <li>• Proyecto de Recorridos Históricos Culturales Virtuales, proyectado a agosto 2022.</li> </ul>	
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia que el MAPRE cuenta con estándares que miden la agilidad de la organización en el desarrollo de sus servicios y procesos internos a través de los Planes Operativos Anuales. Estas evaluaciones se realizan trimestralmente. Y a través de las encuestas de satisfacción.</p> <p>La agilidad en el cumplimiento de realización de la gestión del servicio valorada en un 100%. La modernización de las instalaciones y los equipos 100%. El tiempo que la institución tarda en dar respuesta con un 97.62% y el interés mostrado por dar respuesta en un 100%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual de las áreas de servicios.</li> <li>• Informe Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos, 2022.</li> </ul>	

<p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>Se verifica y evidencia que el MAPRE cuenta con un alto nivel digitalización, desde la perspectiva del servicio donde cuenta con la capacidad para solicitarlos desde el portal web y su seguimiento vía correos electrónicos con las áreas responsables. Desde la dirección de tecnología de la información y comunicaciones se han realizado y proyectado proyectos de innovación a favor de la digitalización de los procesos y servicios.</p> <p>Continuamos implementando mejores prácticas acorde a los estándares internacionales de seguridad de la información con la madurez del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) ISO27001:2013, el cual es de alcance global e impacta todas las áreas del ministerio.</p> <p>Se implementó una plataforma de monitoreo de infraestructura y servicios. Esta solución nos permite monitorear en tiempo real nuestros sitios web, servidores y servicios críticos de red, rendimiento de aplicaciones y hasta monitoreo de usuarios.</p> <p>Los ciudadanos/clientes valoran con un 100% la modernización de las instalaciones y los equipos disponibles para los servicios y trámites.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios en Línea MAPRE, portal web.</li> <li>• Informe Semestral 2022.</li> <li>• Reporte de Proyectos TIC 2022.</li> <li>• Plan Operativo Anual TIC 2022.</li> <li>• Informe Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos, 2022.</li> </ul>	
--	--	--

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

Documento Externo  
SGC-MAP

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>El tiempo de espera de respuesta para el servicio de Recorridos Histórico Culturales, es de 5 días laborables y el tiempo de prestación del servicio es de aproximadamente de (45) minutos a una (1) hora. Se evidencia una satisfacción general de un 98.81% en capacidad/tiempo de respuesta.</p> <p>Los resultados específicos obtenidos sobre el tiempo de espera del servicio brindado, a través de la satisfacción de los ciudadanos/clientes son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El tiempo de espera para ser atendido 97.62%.</li> <li>• El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió 100%.</li> <li>• El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud 97.62%.</li> <li>• El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado 100%.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos, 2022.</li> </ul>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>Por medio de los buzones de quejas y sugerencias, se han recibido en el periodo enero-junio 2022 cuatro (4) comentarios en el Buzón de Quejas y Sugerencias entre ellos (2) felicitaciones (1) queja y (1) sugerencia, sobre los servicios y atenciones, todas tramitadas dentro del plazo establecido de 15 laborables.</p> <p>A través de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), entre los meses de enero a</p>	

	<p>mayo se recibieron 54 solicitudes. De las mismas, al corte del día 14 de junio de 2022, 51 solicitudes fueron respondidas y 3 están pendientes.</p> <p>Un total de 18 de estas solicitudes, incluyendo las que se encuentran pendientes de respuesta, requirieron que les fuera aplicada una prórroga en el plazo debido a la amplitud de la información solicitada o a los compromisos previos de las áreas responsables que impidieron remitir las respuestas a tiempo.</p> <p>A continuación, las solicitudes recibidas por vías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Física</b> (6) solicitudes, de las cuales (4) fueron respondidas a tiempo y (2) con prórroga.</li> <li>- <b>Portal SAIP</b> (41) solicitudes, respondidas a tiempo 26, y 15 con prórroga.</li> <li>- <b>Sistema 311</b> (5) solicitudes, todas respondidas a tiempo.</li> <li>- <b>Otros medios</b> (2) solicitudes, (1) a tiempo y (1) con prórroga.</li> </ul> <p>De tal manera, observamos que un total de 94.44% de las solicitudes recibidas han sido respondidas, y que un total de 66.67% de las solicitudes recibidas han sido respondidas dentro del plazo establecido por la Ley de 15 días hábiles.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control del Buzón de Quejas y Sugerencias 2022.</li> <li>• Informe del Buzón de QyS 2022.</li> <li>• Balance de Gestión OAI ene-jun 2022.</li> </ul>	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Los resultados obtenidos sobre las medidas de evaluación de los servicios durante la evaluación de Carta Compromiso al Ciudadano en enero de este 2022 se obtuvo una puntuación de un 91% de</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>cumplimiento. Al mes de marzo 2022 recibimos el informe de la inhabilitación de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Evaluación CCC, enero 2022 del MAP.</li> <li>• Informe de Análisis sobre la Inactivación del Subindicador 01.4 Carta Compromiso al Ciudadano (MAPRE).</li> <li>• Informe Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos, 2022.</li> </ul>	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>El ministerio continúa motivando y evaluando los estándares de calidad de satisfacción sobre el servicio de Recorridos Históricos culturales. El estándar establecido de un 90% de satisfacción de los ciudadanos/clientes en aspectos de (amabilidad, profesionalidad y tiempo de respuesta), se mantienen en cumplimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Amabilidad 100%</li> <li>- Profesionalidad 100%</li> <li>- Capacidad de Respuesta 98.81%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver evidencias del ejemplo anterior.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>Los canales de información y comunicación que dispone MAPRE son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción del Palacio Nacional.</li> <li>• Central Telefónica.</li> <li>• Portal Web MAPRE.</li> <li>• Redes Sociales.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadísticas de Recepción y Central Telefónica.</li> <li>• Estadísticas Portal Web y Redes Sociales.</li> <li>• Canales hábiles y en funcionamiento.</li> </ul>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>Se ha mantenido la disponibilidad y exactitud de la información. Al corte del 14 de junio, utilizando la información correspondiente a los meses de enero-abril 2022, podemos destacar que, de los 137 ítems que debieron ser publicados en esos cuatro meses, 134 fueron publicados exitosamente. Lo anterior representa un 97.81% de cumplimiento en las publicaciones de documentos públicos de oficio según lo delimitado por el Decreto 002-2021 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Web Actualizado y sección de Transparencia.</li> <li>• Informe de Evaluación DIGEIG con una puntuación de 97.81%.</li> </ul>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>El MAPRE cuenta y evidencia las mediciones de los objetivos de rendimiento y los resultados de la organización a través de los Planes Operativos Anuales (POA) 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DIGEIG 97.81%</li> <li>- CCC enero (2020-2022) 91%.</li> <li>- SISMAP al mes de junio 87.16%</li> <li>- iTICge 93.75%.</li> <li>- SISCOMPRAS 98.87%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes POA Trimestrales 2022.</li> <li>• Informes de Seguimiento Semestral 2022.</li> <li>• Plan Operativo Anual 2022.</li> </ul>	

<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Se mantienen óptimos los alcances de la entrega de datos abiertos, de disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes de Transparencia DIGEIG.</li> <li>• Controles del SGSI, ISO27001:2013.</li> <li>• Certificación Nortic A5.</li> </ul>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Los horarios de atención se mantienen disponibles en el Portal Web de MAPRE:</p> <p>Horarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Recepción de Visitantes</b>, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.</li> <li>- <b>Áreas Administrativas</b>, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.</li> <li>- <b>Recorridos Histórico Culturales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realizan de martes a viernes, a partir de las 10:00 a.m. y en horas de la tarde, a partir de las 3:00 p.m.</li> <li>- En caso de ser necesario el contacto telefónico, las oficinas administrativas están disponibles de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. para solicitudes de recorridos e información.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y procedimientos de Atención Ciudadana.</li> <li>• Portal Web MAPRE.</li> </ul>	
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>El tiempo de espera antes de recibir los servicios (Recorridos Históricos Culturales) y los tramites de (recepción de visitantes y recepción de documentos), es de (5) a (10) minutos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y procedimientos de Atención Ciudadana.</li> </ul>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>El tiempo de prestación de <b>Recorridos Histórico Culturales</b>, es de aproximadamente de (45) minutos a una (1) hora. En la <b>Recepción de Visitantes</b> el tiempo de espera es de Las visitas ya agendadas no toman más de (10) minutos para ser registrado y atendido por las recepcionistas. Sobre la <b>Recepción de Documentos</b>, (Correspondencias) de tres (3) a diez (10) minutos para el proceso de registro y tramitación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y procedimientos de Atención Ciudadana.</li> <li>• Portal Web MAPRE.</li> </ul>	
8) Costo de los servicios.	<p>Los servicios de MAPRE, son totalmente gratuitos y accesibles a los Ciudadanos/Clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver ejemplos anteriores.</li> </ul>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>Se mantiene la disponibilidad de la información acerca de la responsabilidad de gestión del servicio de Recorridos Históricos Culturales y los tramites que realiza el ministerio en el Portal Web de MAPRE.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y procedimientos de Atención Ciudadana.</li> <li>• Portal Web MAPRE: <a href="https://mapre.gob.do/servicios/">https://mapre.gob.do/servicios/</a></li> <li>• Informaciones publicadas: <a href="https://observatorioserviciospublicos.gob.do/">https://observatorioserviciospublicos.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.	<p>MAPRE ofrece apoyo a las asociaciones de ciudadanos (asociaciones de estudiantes, juntas de vecinos, iglesias, etc.) en la medida de las posibilidades internas, quienes a través de una comunicación escrita pueden realizar solicitudes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de QDSF.</li> <li>• Encuestas de Satisfacción Internas y Externas.</li> </ul>	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>Se ha definido y revisado el marco que regula la obtención de información de los empleados a través de la Política de Buzón de Quejas y Sugerencias, en la que se establecen las normas para el uso de esta herramienta. Durante este periodo la Sugerencia recibida corresponde a una situación puntual de atención al usuario la cual fue corregida.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Buzón de Quejas y Sugerencias.</li> <li>• Control e Informe Buzón QDSF 2022.</li> <li>• Política Encuestas de Satisfacción de los Servicios.</li> </ul>	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>MAPRE mantiene la utilización de medios innovadores y actuales para la atención de los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de Datos Sistemas SIGOB-Transdoc, chat en línea, estadísticas de redes sociales.</li> <li>• Chat en Línea, página web.</li> </ul>	

<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>Desde la dirección de planificación y desarrollo, la división de calidad en la gestión realiza la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022, en la cual se refleja el cumplimiento de la diversidad cultural y social por y para los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos, 2022.</li> <li>• Políticas de Inclusión Social y Laboral.</li> </ul>	
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Se revisa periódicamente la participación de los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de formulación (PEI 2021-2024).</li> <li>• Matriz de Interesados.</li> <li>• Análisis FODA.</li> <li>• Evidencias presentadas en los criterios 1 y 2.</li> </ul>	

#### 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>Los Ciudadanos/clientes tienen hábiles y a la disposición distintos medios de participación ciudadana en los productos y servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de Datos Sistemas SIGOB-Transdoc, chat en línea, estadísticas de redes sociales.</li> </ul>	

2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	<p>MAPRE, cumple con los índices de Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia. La institución tiene una calificación de 97.81% por parte de la DIGEIG.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Evaluación CCC, enero 2022.</li> <li>• Informe de cumplimiento Transparencia, enero DIGEIG 2022.</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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>Se evidencia que el MAPRE, aplico durante el tercer trimestre del 2021 la Encuesta de Clima Organizacional realizada a colaboradores, la cual arrojó el resultado de un 80.93%.</p> <p>En el primer semestre de este 2022 se realizó la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana a los ciudadanos/clientes cuya satisfacción general fue de 99.44%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2021.</li> <li>• Informe Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos, 2022.</li> </ul>	

<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>MAPRE involucra a las personas de la organización en la toma de decisiones a través de las acciones que se desprenden de la planeación estratégica, sus funciones, la innovación y mejora de los procesos internos.</p> <p>A través de los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional se evidencia que el personal valora con un 85.83% a la comunicación de la visión, misión y valores de la organización e involucramiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2021.</li> <li>• Políticas y procedimientos de la Comunicación Organizacional.</li> <li>• Políticas y procedimientos de Planeación Estratégica.</li> <li>• Difusiones a todo el personal realizadas este 2022.</li> </ul>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Se evidencia la participación de las personas en las actividades de mejora, como resultado general la población valoró en un 81.67% la mejora y el cambio organizacional. MAPRE ha conformado comités de trabajo sobre diversos temas importantes para la institución con la finalidad de hacer partícipes de los cambios a los colaboradores y garantizar la mejora continua de los servicios y procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2021.</li> <li>• Políticas y procedimientos de Comités de Trabajo MAPRE.</li> </ul>	

<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Se evidencia que para el MAPRE es de suma importancia el compromiso ético de sus funcionarios y servidores, de manera que al superar el proceso de inducción los nuevos ingresos firman un acuerdo de confidencialidad y ética. También reciben un breve capacitación y concientización sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>Actualmente el 100% de los colaboradores ha recibido el código de ética institucional y comprobado su conocimiento y 811 colaboradores han aprobado el Curso de ética básica para servidores públicos provisto por la DIGEIG.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromisos Éticos firmados.</li> <li>• Código de Ética Institucional.</li> <li>• Política de Sistema de Consecuencias.</li> <li>• Certificados del Curso de ética básica tomado por todos los servidores públicos de MAPRE.</li> </ul>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Se evidencia que el MAPRE en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2021, los colaboradores expresaron y valoraron que utilizan los mecanismos y canales establecidos para la comunicación interna y de retroalimentación como lo son las encuestas internas y los buzones de sugerencias dispuestos para el personal. Como resultado general el personal valoró en un 81.67% la mejora y el cambio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2021.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Acción de Mejoras de Clima Organizacional.</li> <li>• Políticas y procedimientos de Comunicación Organizacional.</li> <li>• Políticas y procedimientos del Buzón de Quejas y Sugerencias.</li> <li>• Formularios del Buzón de Quejas y Sugerencias.</li> <li>• Políticas y procedimientos de Encuestas de Satisfacción.</li> <li>• Encuestas difundidas al personal 2022, para valoración de los servicios internos (servicios de atención TIC, servicios generales, nutrición, almuerzo).</li> <li>• Informes de Encuestas de Satisfacción Internas, primer semestre 2022.</li> </ul>	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>MAPRE ha realizado acciones y actividades de responsabilidad social de la organización con participación de los colaboradores a favor del medio ambiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reforestación de Manglares.</li> <li>- Limpiezas de Playas.</li> <li>- Charla de cultura de oficinas verdes.</li> </ul> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusiones de invitaciones a actividades al personal vía correo.</li> </ul>	No se evidencia medición de la percepción de la responsabilidad social.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>Como resultado general la población valoró en un 81.67% la mejora y el cambio. El impulso MAPRE para promover cambios innovadores en las áreas de trabajo 88.34% y la búsqueda constante de nuevos métodos y formas de brindar o realizar un proceso o servicio con un 94.16%.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2021.</li> <li>• Plan de Acción de Mejora de Clima.</li> </ul>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>El MAPRE ha desarrollado acciones para automatizar aun mas los procesos internos que soportan a los servicios y tramites ofrecidos de manera que la información este disponible y asegurada. El personal valoro el uso de las tecnologías en la institución con un 89% de satisfacción, sobre el uso adecuado de las herramientas y equipos tecnológicos en consecución de los resultados esperados. De igual modo señalan el uso eficiente de las tecnologías de la información para mejorar los procesos, tramites y los servicios con un 95.83%. y valoran que en sus funciones el uso de la tecnología y digitalización es indispensable con un 95%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2021.</li> <li>• Informe Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos, 2022.</li> <li>• Encuesta sobre sistemas de la información.</li> </ul>	
9) La agilidad de la organización.	<p>El MAPRE define e instruye oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas para garantizar la agilidad de la organización, estas se realizan anualmente y a requerimiento de mejoras de las áreas responsables de desarrollar y ejecutar los procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dashboards creados para los procesos que impactan servicios.</li> <li>• Informe Encuesta de Servicios TIC.</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	<p>Se evidencia que, en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, los colaboradores valoraron con un 88.34% la información necesaria para tomar decisiones en el desarrollo del trabajo, objetivos y metas. La puntuación global de valoración del liderazgo y participación de los líderes (directivos) en el MAPRE es de un 89% y de cómo logran los objetivos institucionales sin incrementar el gasto con un 88.33%. De igual modo valoraron con un 94.12% la información que manejan sobre como impacta el desarrollo de sus funciones en la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2021.</li> </ul>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>Se evidencia que el personal valora la normatividad y procesos en general con un 88% y tienen conocimiento de los mismos con un 97.50%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2021.</li> <li>• Difusiones de políticas y procedimientos al personal.</li> </ul>	

<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>Se evidencia que el MAPRE mediante los acuerdos de desempeño, asigna las tareas por las que cada colaborador rendirá su desempeño a favor del cumplimiento de los objetivos institucionales. A través de la encuesta de clima se evidencio la medición de la percepción de la cantidad de trabajo la cual los colaboradores valoran en un 68%. Valoran con un 77.50% la cantidad de funciones que tienen asignadas, con la cantidad de funciones esperadas y en el tiempo estimado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2021.</li> <li>• Plan de Acción de Mejora de Clima.</li> </ul>	<p>Se observa la necesidad de implementar acciones de mejora sobre el reparto de las tareas/funciones y el sistema de evaluación del desempeño.</p>
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>Se evidencia que el desarrollo de las capacidades del personal sea especializado en su área de trabajo o necesidades detectadas. El MAPRE procura la gestión del conocimiento de sus colaboradores por lo que ha implementado el programa de Dominicana se Transforma tiene como propósito esencial agregar valor a las personas, que multiplicarán ese valor en los demás; lo que representará en República Dominicana un cambio de valores en la cultura. Este programa se está desarrollando junto a la Fundación John C. Maxwell. MAPRE cuenta con 32 colaboradores capacitados como facilitadores e integrantes de las mesas de trabajo. En este primer semestre del año se han coordinado más 15 mesas de transformación lo que representa un impacto de 115 personas que están en algún punto del proceso de transformación en valores.</p> <p>El nivel de desempeño de la institución en un 95% se encuentra en la escala superior al promedio y sobresaliente; de ahí que solo el 5% obtuvo una</p>	

	<p>calificación promedio y 0% una calificación bajo promedio o insatisfactoria.</p> <p>El personal valoro con un 94.17% el aspecto de que pueden aplicar los conocimientos que reciben en mejorar su desempeño en el trabajo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2021.</li> <li>• Informe Semestral 2022.</li> </ul>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>La comunicación interna y los métodos de información han sido evaluados por el personal con una valoración de un 81% a nivel general. En este mismo ámbito valoran los medios de comunicación interna con un 95.83%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2021.</li> <li>• Políticas y procedimientos de Comunicación Organizacional.</li> <li>• Plan de Acción de Mejora de Clima.</li> </ul>	<p>Se observa la necesidad de implementar un plan de comunicaciones interno y mejorar los métodos de información que recibe el personal.</p> <p>Acciones de mejora en la comunicación entre las diferentes áreas de trabajo.</p>
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>El personal a valorado con un 82% de satisfacción general sobre el recocimiento laboral. Han expresado un 85% que el MAPRE cuenta con un sistema de compensación y beneficios. La distinción de los supervisores cuando se logran las metas con un 79.17%, con un 65.84% sobre el aspecto si existen mecanismos para reconocer al personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2021.</li> <li>• Plan de Acción de Mejora de Clima.</li> </ul>	<p>Se identifica la necesidad de implementar un sistema de compensación y beneficios más adecuados. Establecer mecanismos de reconocimiento al personal que incluyan la distinción por el cumplimiento de metas asignadas.</p>

7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>El MAPRE cuenta con una política y procesos que modelan la gestión del cambio organizacional, para distribuir actividades y el conocimiento de los directivos para fines de planificación de las innovaciones y cambios sugeridos o identificados. Como resultado general la población valoró en un 81.67% la mejora y el cambio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de Gestión del Cambio.</li> <li>• Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2021.</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>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Se evidencia que el MAPRE fomenta a través de los distintos comités conformados una cultura de trabajo y organización. En la Encuesta de Clima Organizacional los colaboradores valoraron la identidad con las institución y valores con un 76% de satisfacción en general. Y la institución como el mejor lugar para trabajar con un 75.83%. valoran su orgullo de formar parte de la instrucción con un 92.50%. El desarrollo de mejorar y acciones para mejorar el clima laboral (ambiente de trabajo) y la cultura organizacional 85.84%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2021.</li> <li>• Plan de Acción de Mejora de Clima.</li> </ul>	Se observa la necesidad de implementar mejoras que alivien el ambiente de trabajo y refuercen la cultura de la organización.

<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>El personal valora el enfoque de la institución sobre los problemas sociales (calidad de vida laboral, flexibilidad de horarios, conciliación de vida personal y laboral, protección de la salud) con los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de vida laboral 91%.</li> <li>- Felicidad realizando su trabajo 94.16%.</li> <li>- Trato de respeto, cordialidad y confianza con un 92.50%.</li> <li>- Seguridad e higiene en el trabajo con un 95.83%.</li> <li>- Observa y escucha de observaciones sobre la limpieza y seguridad con un 92.50%.</li> <li>- El balance trabajo familia con un 68%.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2021.</li> <li>• Plan de Acción de Mejora de Clima.</li> <li>• Política de beneficios laborales.</li> </ul>	<p>Se observan necesidades de implementación de mejoras sobre el enfoque de los problemas sociales del personal enfocados en el balance trabajo familia.</p>
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>MAPRE desarrollado mejoras en su política de inclusión social y laboral, aseguando lineamientos que propicien el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. En la encuesta de clima el personal evaluó la equidad y genero con un 79%.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las oportunidades de ascenso y promoción sin distinción entre mujeres y hombres con un 80.83%.</li> <li>- Las instalaciones adecuadas para personas con discapacidad con un 83.33%.</li> <li>- La intimidación y maltrato se sancionan de acuerdo a las normativas con un 72.16%.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p>	<p>Se observan necesidades mejora en el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad de trato y comportamientos de la organización.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2021.</li> <li>• Plan de Acción de Mejora de Clima.</li> <li>• Políticas de Inclusión Social y Laboral.</li> </ul>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>El personal valoro las instalaciones y equipos para el desarrollo de sus trabajos con un 95.88% y 91.67%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Encuesta de Satisfacción Servicios Generales, semestral 2022.</li> <li>• Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2021.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>Se evidencia que el MAPRE ha levantado el Plan de capacitaciones de acuerdo a las evaluaciones por competencias y evaluaciones de desempeño. En los resultados de la encuesta de clima los colaboradores indican valorar con un 70.84% la promoción del movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2021.</li> <li>• Plan de Acción de Mejora de Clima.</li> </ul>	Se observan necesidades de mejora en el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Se evidencia a través de la encuesta de Clima Organizacional realizada en el 2021, que el personal valoro con un 94.16% la felicidad haciendo su trabajo, el trabajo en equipo con un 91.67%, orgullo</p>	

	<p>de trabajar en la institución con un 92.50%. MAPRE ha desarrollado acciones y actividades a favor de motivar la inclusión laboral y social por ejemplo (actividades de charlas o talleres por el día de las madres, día de la mujer, inclusión de género, entre otras.).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2021.</li> </ul>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>Se evidencia que el MAPRE mantiene el acceso a la calidad de la formación y el desarrollo profesional valorado por el personal con un 88% y los siguientes aspectos específicamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Promoción de la Cultura de la Profesionalización en un 88.33%.</li> <li>Acceso a cumplir con capacitaciones (flexibilidad para la formación) 92.50%.</li> <li>Capacitaciones especializadas al área de trabajo con un 94.17%.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2021.</li> </ul>	

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

#### I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).		<p>No se evidencian acciones que midan el rendimiento de indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas.</p> <p>Se observa la necesidad de implementación de dichas mediciones y acciones de motivación y retención.</p>

2) Nivel de participación en actividades de mejora.		No se evidencian las mediciones rendimiento del nivel de participación en actividades de mejora en la institución.
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>Este año el MAPRE gestiona una (1) situación sobre un dilema ético el cual fue reportado acorde a las políticas institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tramitación de los oficios de reporte y respuesta al caso reportado.</li> </ul>	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>Anualmente el ministerio a realizado acciones de voluntariado con los colaboradores relacionadas a la responsabilidad social institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatorias a: limpiezas de playas, reforestaciones.</li> <li>• Imágenes alusivas a estas actividades.</li> <li>• Listados de participación / inscripción.</li> </ul>	
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>Relacionado a resolución de conflictos se han ejecutado 432 horas de capacitación y referente a servicio al cliente 203 horas de capacitación.</p> <p>Por medio de los buzones de quejas y sugerencias, se han recibido en el periodo enero-junio 2022 cuatro (4) comentarios en el Buzón de Quejas y Sugerencias entre ellos (2) felicitaciones (1) queja y (1) sugerencia, sobre los servicios y atenciones, todas tramitadas dentro del plazo establecido.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listados de asistencia de capacitaciones en resolución de conflictos y servicio al cliente.</li> <li>• Control del Buzón de Quejas y Sugerencias 2022.</li> <li>• Informe del Buzón de QyS 2022.</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP



--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>En el marco de la Encuesta de Clima Organizacional, sobre el aspecto que evalúa la percepción del servidor público sobre su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales y el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles con un 89%. También valoraron los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El área de recursos humanos desarrolla el potencial del personal de la institución 85%.</li> <li>- Los supervisores logran los objetivos institucionales 88.33%.</li> <li>- La estructura del área esta alineada al cumplimiento de los objetivos 90%.</li> </ul> <p>Sobre los indicadores relacionados con el rendimiento individual (acuerdos de desempeño), el MAPRE es una institución productiva el nivel de desempeño de la institución en un 95% se encuentra en la escala superior al promedio y sobresaliente; de ahí que solo el 5% obtuvo una calificación promedio y 0% una calificación bajo promedio o insatisfactoria.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2021.</li> <li>• Calificaciones de las Evaluaciones de Desempeño.</li> <li>• Acuerdos de Desempeño.</li> <li>• Plan Operativo Anual de RR.HH.</li> </ul>	

<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Se evidencia la medición de indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación, los resultados obtenidos en la Encuesta de Clima Organizacional en el ámbito de uso de las tecnologías son de un 89% general. Siendo los resultados específicos: En las áreas cuentan con la habilidad de utilizar las TIC's en el desempeño de nuestras funciones 95.83%. Uso de las TIC's para mejorar los procesos, trámites y servicios con 95.83%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2021.</li> </ul>	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>Se evidencian indicadores relacionados con el desarrollo de capacidades y/o habilidades de los colaboradores, la dirección de recursos humanos a través de la división de desarrollo humano y carrera, realiza anualmente detecciones de necesidades y plan de capacitaciones, cumpliendo con el indicador del SISMAP relacionado a estos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicador No.8 Gestión del Desarrollo.</li> <li>• Plan de Capacitaciones.</li> <li>• Control de Valoraciones de las capacitaciones realizadas por el personal.</li> <li>• Plan Operativo Anual RR.HH.</li> </ul>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Desde el Comité de Igualdad y Género se promueven acciones a favor de reconocimientos individuales y de equipos, en conjunto a la dirección de recursos humanos este año se proyectó la realización anual de reconocimientos Mujeres que Inspiran en conmemoración al 8 de marzo, día Internacional de la Mujer. Actividad en la cual se</p>	<p>No se evidencia la existencia de una política de reconocimiento individual y de equipos.</p>

	<p>convoco al personal a participar reconociendo aspectos laborales, cualidades y valores institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatorias y difusiones vía correo electrónico.</li> <li>• Registro de Nominaciones y reconocimientos.</li> <li>• Minutas de reuniones del comité.</li> <li>• Fotos de la actividad y certificados de reconocimientos.</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
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y	Con la finalidad de mejorar la calidad de vida de la ciudadanía, el ministerio realiza acciones que contribuyen con la transformación social de la comunidad. Dentro de estas acciones podemos citar las siguientes:	No se evidencia medición o estudios del Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional del MAPRE.

<p>eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>La realización del programa de pasantías 2022, el mismo fue segmentado en tres renglones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasantía para estudiantes universitarios, con el objetivo de apoyar a estudiantes que se encuentran en término de sus carreras universitarias a afianzar los conocimientos adquiridos a lo largo de sus estudios, y realizar actividades prácticas que contribuyen a su formación como profesionales.</li> <li>- Pasantía Mi Verano en el Palacio Nacional, dirigido a jóvenes que se encuentran activos entre 6to de secundaria a primer año de carrera universitaria.</li> <li>- Programa Piloto de Trainée “Gobernemos Juntos”, este programa estuvo integrado por ocho (8) estudiantes universitarios en edades entre los 18 y 24 años, permitiéndoles obtener valiosos conocimientos sobre la vida profesional.</li> </ul> <p>Para que estudiantes de escasos recursos realicen dentro y fuera del país estudios universitarios, especialidades, maestrías y posgrados, a través del Viceministerio de Gestión Social se entregan subvenciones monetarias. Además, ayudas médicas, materiales de construcción y otros tipos de ayudas económicas.</p> <p>Para el desarrollo de proyectos comunitarios, durante el primer semestre del 2022 se ha asignado un presupuesto de RD\$4,487,547,001.70 del que se ha ejecutado RD\$2,747,616,464.83 distribuido en obras y donaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
--	---	--

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Pasantías 2022, Dirección de Recursos Humanos MAPRE.</li> <li>• Informe de ejecución POA, primer semestre 2022.</li> </ul>	
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>En la institución se ha actualizado la política que regula y controla las solicitudes e insumos realizados por las diferentes áreas de la Casa de Gobierno a la Dirección de Nutrición.</p> <p>Se ha reducido considerablemente la cantidad de insumos suministrados modificando la escala de despacho de alimentos, bebidas e insumos, especialmente la cantidad de botellas de agua. El consumo de plástico actual es uno de los mayores problemas ambientales y sociales a los que nos enfrentamos.</p> <p>Dentro de las medidas del programa de sostenibilidad ambiental Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE), se encuentra la reducción de este tipo de materiales, se han colocado bebederos en las diferentes áreas organizacionales para evitar el consumo desmedido de envases desechables.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Avance de Ejecución Programa de Sostenibilidad, primer semestre 2022. Política Solicitud de Alimentos e Insumos.</li> <li>• Norma de Sostenibilidad Ambiental 3Rs.</li> <li>• Certificación 3Rs, mención Oro.</li> <li>• Plan de Mejora CAF 2022.</li> </ul>	No se evidencia medición o estudios de la percepción/reputación de MAPRE, como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		No se evidencian acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.

<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 el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>Fue actualizada la política Inclusión Social y Laboral, cuyo objetivo es establecer los lineamientos que promuevan una cultura de respeto a la diversidad, igualdad, no discriminación e inclusión social y laboral de grupos en situación de vulnerabilidad, a fin de garantizar la igualdad de oportunidades para el personal, así como de la ciudadanía y personas relacionadas al MAPRE.</p> <p>En este mismo tenor, el Comité de Transversalidad de Igualdad de Género del MAPRE remitió mediante el oficio No. PR-IN-2021-24565 al Ministerio de Administración Pública (MAP) una propuesta de incremento licencia y permiso por paternidad en la administración pública.</p> <p>La propuesta desencadenó un conjunto de acciones que culminaron con la emisión del decreto 312-22, del 14 de junio de 2022, en donde el presidente Luis Abinader dispuso la modificación del reglamento de relaciones laborales, el aumento de las licencias y permisos a los servidores de la administración pública dominicana por motivo del nacimiento de sus hijos e hijas, concediendo a los padres servidores públicos, un permiso de 15 días hábiles dentro de los primeros tres meses del nacimiento.</p> <p>Durante el mes de abril el ministerio acogió las disposiciones de la (DIGEIG), para capacitarse, planificar y desarrollar la realización de las</p>	<p>No se evidencia medición o estudios del impacto de la organización en la calidad de la democracia, transparencia, comportamiento ético, etc.</p>

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>elecciones para la conformación de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.</p> <p>Esto acompañado de los procedimientos y planes esquematizados por dicha institución e integrada a la planificación del ministerio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio No. PR-IN-2021-24565, Comité de Transversalidad de Igualdad de Género del MAPRE.</li> <li>• Decreto No.312-22</li> <li>• Política de Ética Institucional.</li> <li>• Código de Ética.</li> <li>• Política de Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias.</li> <li>• Política Sistema de Consecuencias.</li> <li>• Evidencias del Proceso de elecciones (CIGCN).</li> <li>• Cronograma de trabajo oficial Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) 2022.</li> <li>• Miembros electos para la Comisión (CIGCN).</li> <li>• Correos de difusión de los miembros que conforman la CIGCN.</li> </ul>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>El sábado 04 de junio, con motivo del Día Mundial de los Océanos, se realizó una jornada de reforestación de manglares de la zona Las Calderas en Baní, buscando contribuir a revertir la pérdida y el daño a los humedales y manglares en la que participaron más de 100 voluntarios del MAPRE.</p>	<p>No se evidencian estudios o mediciones del impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>

	<p>En el transcurso del primer semestre se realizaron las charlas Manejo y Control de Plagas, Oficinas Verdes, Previsiones ante terremotos y Primeros auxilios Básicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación de Sostenibilidad 3R's.</li> <li>• Redes Sociales, MAPRE.</li> </ul>	
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Se evidencian resultados sobre la opinión pública en relación a la accesibilidad de la organización; se ha mantenido la disponibilidad y exactitud de la información. Al corte del 14 de junio, utilizando la información correspondiente a los meses de enero-abril 2022, podemos destacar que, de los 137 ítems que debieron ser publicados en esos cuatro meses, 134 fueron publicados exitosamente.</p> <p>Lo anterior representa un 97.81% de cumplimiento en las publicaciones de documentos públicos de oficio según lo delimitado por el Decreto 002-2021 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Web Actualizado y sección de Transparencia.</li> <li>• Evaluación DIGEIG con una puntuación de 97.81%.</li> <li>• Informe de Encuesta de Satisfacción OAI T1 Y T2 2022.</li> <li>• Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.</li> </ul>	



**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>Se han desarrollado acciones, dentro de las que se pueden resaltar los desechos entregados a Vecino Verde, red para la recolección de reciclables (papel, cartón, plásticos) coordinada por Sostenibilidad 3Rs, que inserta a recolectores informales que hacen de la comercialización de los reciclables su medio de vida, en total se entregaron 1,406 KG de papel y cartón.</p> <p>Además, 4 cajas de residuos farmacéuticos, 2 galones de residuos infecciosos, 4 botellas de cristal, 405 unidades de cartuchos y 4 latas de residuos oleosos al gestor autorizado por el Ministerio de Medio Ambiente para la disposición final de los residuos peligrosos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Avance de Ejecución Sostenibilidad 1er semestre 2022.</li> </ul>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Fue impartido el Seminario de Capacitación Municipal y Fortalecimiento Técnico de los Consejos Municipales. El objetivo principal del mismo fue fortalecer las capacidades legales, técnicas, administrativas y gerenciales de los consejos de regidores, a través de la capacitación a sus miembros para colocarlos en capacidad de entender y ejercer sus responsabilidades constitucionales.</p> <p>La realización del seminario se produjo gracias a la alianza MAPRE-ASODORE a través del Viceministerio de Asuntos Interinstitucionales y</p>	<p>No se evidencia la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>

	<p>Relación con los Poderes del Estado, utilizando las instalaciones del Salón Hermanas Mirabal del Palacio Nacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación Municipal y Fortalecimiento Técnico de los Consejos Municipales. Libro: 492, folio 306, código de curso 20220706085, INFOTEP.</li> </ul>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>En el portal web institucional se colocaron un total de 22 informaciones de diversos temas. Se crearon cerca de 85 audiovisuales que se han difundido en las redes sociales del ministerio y en la cuenta de manera particular del ministro administrativo. La calidad del contenido colgado a las plataformas digitales es impecable, el impacto que genera puede ser medido a través de las reacciones y comentarios a las publicaciones. La cantidad de reproducciones, me gusta, suscriptores en el campo de comunicación digital ha crecido vertiginosamente. En el caso de las publicaciones en la red social de Twitter han logrado hasta 300 likes en un día; en lo que respecta a Instagram, los reels han sido la herramienta más efectiva, lográndose hasta 43 mil reproducciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas de prensa acerca del Ministerio y la Responsabilidad Social. (Sala de Prensa, Portal web MAPRE).</li> <li>• Estadística de las Redes Sociales.</li> <li>• Mediciones Comunicaciones POA 2022.</li> </ul>	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente</p>	<p>Se realizó una alianza con CONADIS para incluir a personas con discapacidad en el programa Mi Verano en el Palacio Nacional a fin de concientizar</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>a nuestro personal sobre la interacción adecuada con las personas con limitaciones y barreras que impidan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás. Fue actualizada la Política Pasantía Institucional con el objetivo de facilitar la incorporación de estudiantes, al trabajo profesional, respetando la diversidad, igualdad, no discriminación e inclusión social y laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Pasantías 2022, Dirección de Recursos Humanos MAPRE.</li> <li>• Política Pasantía Institucional</li> <li>• Política Inclusión Social y laboral.</li> </ul>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>		<p>No se evidencia 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>Se evidencia el intercambio productivo de conocimientos e información con otros a través del Laboratorio de Innovación para el desarrollo de los proyectos. El Laboratorio de Innovación Pública de la República Dominicana es un espacio de puesta en marcha de proyectos e iniciativas innovadoras para generar valor agregado en el Sector Público dominicano, aportando así a la mejora en la calidad de los servicios que se ofrecen de cara a la ciudadanía.</p> <p>El LIP-RD es responsable de pilotar proyectos de innovación, con el propósito de resolver problemáticas del sector público, con énfasis en la entrega de mejores servicios a la ciudadanía.</p> <p>En el marco de la Semana de la Innovación del 19 al 30 de abril, se llevó a cabo el “Aprende Jugando</p>	

	<p>JAM”, un hackathon de tres (3) días sobre la temática de educación vial. En el mismo desarrolladores y desarrolladoras de videojuegos tuvieron la oportunidad de diseñar videojuegos con el potencial de insertarse en el sistema educativo de la República Dominicana para enseñar a niños, niñas y adolescentes sobre educación vial.</p> <p>Producto del hackathon resultaron cuatro (4) videojuegos; fueron testeados por niños, niñas y adolescentes de la escuela Enriqueta Omlerde de Sabana de Yásica, Puerto Plata, y del Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI). A su vez los participantes tuvieron la oportunidad de realizar un pitch de sus prototipos a autoridades del Sector Público, Sector Privado y Academia, quienes tuvieron a su cargo evaluar las propuestas resultando ganador en primer lugar “Guiando en AR”, videojuego simulador de realidad aumentada para enseñar a niños, niñas y adolescentes leyes de tránsito mientras juegan en una ciudad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Semestral 2022.</li> <li>• Sala de Prensa, portal web.</li> <li>• Publicaciones Redes Sociales MAPRE.</li> </ul>	
<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>Entendiendo que los colaboradores y las colaboradoras son un recurso vital y protegerlos es una prioridad de la institución, se dispone de una Oficina de Prevención y Seguridad Laboral y de un Departamento de Salud, Higiene y Seguridad, a través de los cuales se desarrollan diversos programas, y protocolos orientados a la prevención o mitigación de los riesgos a la salud y laborales, con un alcance en toda la Casa de Gobierno.</p>	

	<p>En el transcurso del año se han impartido numerosos talleres y charlas en los que han participado alrededor de 374 personas. Dentro de las que podemos mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Charla Previsiones Ante el Paso de Huracanes.</li> <li>- Charla Previsiones ante Terremotos.</li> <li>- Charla Primeros Auxilios Básicos.</li> <li>- Taller Prevención y Extinción de Fuego.</li> <li>- Taller Seguridad Eléctrica.</li> <li>- Taller Trabajo en Altura.</li> <li>- Taller de Sensibilización Ambiental.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>• Plan de Emergencia y Contingencia.</li> <li>• Informe Dpto. de Salud, Higiene y Seguridad en el Trabajo.</li> <li>• Listado de participación de capacitaciones y certificados.</li> </ul>	
<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>		<p>No se evidencia resultados de la medición de la responsabilidad social.</p>

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

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

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Se evidencian resultados en términos de cantidad y calidad de servicio y productos ofrecidos. El MAPRE, mantiene como único servicio a los ciudadanos/clientes los Recorridos Históricos Culturales, durante el primer semestre 2022 (enero-junio) se registraron las siguientes estadísticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 85 solicitudes/recorridos realizados a ciudadanos/clientes.</li> <li>- Un total de 2,336 personas atendidas.</li> <li>- 87 solicitudes/recorridos internos o especiales (solicitados por despachos).</li> <li>- Un total de 536 personas atendidas.</li> </ul> <p>Sobre los trámites internos se registraron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La recepción de Visitantes recibió (24,006) personas.</li> <li>- La central telefónica registro haber recibido (28,064) llamadas.</li> <li>- La central telefónica atendió (25,144) llamadas.</li> <li>- La Recepción de Documentos recibió (12,693) documentos.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadísticas y métricas de Servicios y Trámites POA 2022.</li> <li>• Plan Operativo Anual 2022.</li> <li>• Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios Públicos, junio 2022.</li> <li>• Evidencias criterio 6.</li> </ul>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>En términos de calidad de los servicios y productos ofrecidos por nuestro Ministerio podemos mencionar los siguientes resultados:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción de los 10 jóvenes que participarán en el programa Fulbright.</li> <li>- Recepción de los jóvenes deportistas.</li> <li>- Participación en jornadas de vacunación realizadas a nivel nacional.</li> <li>- Realización maratón de Innovación Gubernamental para aumentar la eficiencia y calidad de los servicios públicos. Con la participación de más de 70 servidores públicos de diversas instituciones públicas.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Web MAPRE.</li> <li>• Informe Semestral 2022.</li> <li>• Evidencias POA, primer semestre 2022.</li> </ul>	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se evidencia resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>Con la finalidad de promover las acciones tendentes al buen funcionamiento del Laboratorio de Emprendimiento y Políticas de Primer Empleo, el MAPRE cedió al Ministerio de la Juventud los derechos de uso de una plataforma tecnológica para ser utilizada exclusivamente para el sometimiento y presentación de proyectos.</p> <p>Ambas instituciones firmaron un acuerdo de colaboración interinstitucional para facilitar e incentivar el acceso de la población emprendedora, en especial, a la porción más joven, a oportunidades de implementación de proyectos, de crecimiento profesional y de participación en procesos de desarrollo de políticas públicas que mejoren las realidades y desafíos del emprendimiento nacional.</p>	No se evidencia el cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización estos convenios son recientes.

	<p>También se realizó un convenio para la compra de 62 autobuses y celebración del Festival de la Juventud Inversión superará los 200 millones de pesos, beneficiará a los estudiantes universitarios de todo el territorio nacional</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Web, MJ: <a href="https://juventud.gob.do/ministerio-de-la-juventud-recibe-plataforma-tecnologica-para-eficientizar-procesos-de-proyectos/">https://juventud.gob.do/ministerio-de-la-juventud-recibe-plataforma-tecnologica-para-eficientizar-procesos-de-proyectos/</a></li> <li>• Portal Web, MAPRE: <a href="https://mapre.gob.do/ministerio-administrativo-y-juventud-acuerdan-compra-62-autobuses-y-celebracion-del-festival-de-la-juventud/">https://mapre.gob.do/ministerio-administrativo-y-juventud-acuerdan-compra-62-autobuses-y-celebracion-del-festival-de-la-juventud/</a></li> </ul>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>En febrero del presente año se realizó una auditoría externa a fin de comprobar la eficacia del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) sobre ISO/IEC 27001:2013. Parte de los objetivos principales de la misma fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar la conformidad del sistema de gestión o partes del sistema con los criterios de auditoría</li> <li>- Evaluar la capacidad del sistema de gestión referente al cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.</li> <li>- Evaluar la eficacia del sistema de gestión o procesos para asegurar el cumplimiento de los objetivos.</li> <li>- Evaluar las oportunidades de mejora de la organización cuando correspondan.</li> </ul>	



- Revisar la eficacia de las correcciones y acciones correctivas de las observaciones, debilidades o temas de preocupación detectadas en la auditoría previa.

Los resultados fueron favorables para MAPRE, se recibió el informe oficial de parte de los auditores.

En este mismo sentido con el propósito de evaluar de manera sistemática el avance de la implementación de soluciones de TIC y de e-Gobierno en el Estado Dominicano, desde el MAPRE se realizan todas las acciones necesarias para dar cumplimiento a el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge). En los últimos resultados obtenidos hemos logrado una puntuación de **93.75%**.

En el primer semestre del año en el MAPRE no se han realizado auditorías externas e internas financieras. Actualmente, la Dirección Financiera, con el acompañamiento y asesoría de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), se encuentra desarrollando un Proyecto de Saneamiento de Cuentas Contables, con el objetivo de transparentar el gasto realizado a través de los diferentes programas de este Ministerio Administrativo, y de esta manera contar con registros contables actualizados.

**Evidencias:**

- Pla de Auditoria ISO MAPRE Enero, 2022.
- Informe de Auditorias.
- Auditoria iTICge 2022.
- Plan Operativo Anual TIC 2022.
- Informe Semestral 2022.

<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>El Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE) logró la certificación de la Organización Internacional de Normalización ISO 27001:2013, para el aseguramiento, confidencialidad e integridad de la información, así también como la identificación de riesgos y posibles herramientas para su mitigación y control.</p> <p>Se realizaron múltiples talleres y campañas internas de información, los colaboradores de la institución compromiso del personal hacia el sistema de gestión, a pesar de los cambios recientes, y la aplicación de métodos que garanticen la protección de datos internos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación ISO 27001:2013.</li> <li>• Informe participaciones Talleres ISO 27001 MAPRE.</li> </ul>	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación lidera la implementación de proyectos relacionados al reforzamiento de infraestructura, seguridad física y monitoreo. A su vez ha planificado y ejecutado nuevos mecanismos para proveer servicios tecnológicos de calidad de manera oportuna y eficientemente.</p> <p>Para el mejoramiento de cara a los servicios, realizan reportes mensuales y así medir la efectividad como área.</p> <p>Adicional a la culminación del proyecto ITSM (Information Technology Service Management), se pretende lograr lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de plataforma de Mesa de Servicios, siguiendo las mejores prácticas recomendadas en la Gestión de Servicios TIC.</li> </ul>	

	<p>- Ejecución de solución de Gestión de Soporte a los equipos finales.</p> <p>Dichas implementaciones estarían iniciando a finales del 3er Trimestre del 2022, la cual conllevan mejoras significativas de cara al usuario final, logrando poder medir y evaluar con mayor exactitud nuestro acuerdo de niveles de servicio (SLA), tiempo, calidad y efectividad de los servicios disponibles ofertados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Semestral 2022.</li> <li>• Plan Operativo Anual TIC 2022.</li> <li>• Evidencias POA 2022.</li> </ul>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
<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>Se evidencia la gestión de recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos en MAPRE, como se ha presentado en criterios anteriores la gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>Para la ejecución del plan de capacitación fue destinado un presupuesto de RD\$519,800.00, del que se ha utilizado a la fecha RD\$445,688.75, lo que representa un ahorro de RD\$74,111.25 al gestionar descuentos o mejores ofertas en las formaciones ofrecidas.</p> <p>Es importante destacar que estos ahorros se reutilizan para abordar las necesidades que se reciben fuera de la planificación pero que atienden a necesidades formativas propias de los nuevos</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>proyectos e iniciativas a las que se incorpora la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual (POA) 2022.</li> <li>• Plan Anual de Compras y Contrataciones 2022-2023.</li> <li>• Plan Anual de Capacitaciones.</li> <li>• Matriz de Índice de Gestión Presupuestaria IGP 2022.</li> <li>• Ejecución Presupuestaria (Ene-Jun 2022).</li> </ul>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Se evidencian mejoras e innovaciones de los procesos y servicios de MAPRE. (Ver criterio 5 y 6).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de procesos misionales 2022.</li> <li>• Control de Documentos 2022.</li> <li>• Proyectos TIC implementados.</li> </ul>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>Se evidencian acciones de benchlearning, ver sub criterio 2.5. Los resultados de las interacciones que se han realizado sobre compartir el conocimiento, se desarrollan en el marco del laboratorio de innovación y los proyectos que aún están en proceso de prototipado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala de prensa, portal web MAPRE.</li> <li>• Informe Semestral 2022.</li> <li>• Cronograma de trabajo LABIXDO.</li> </ul>	
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	<p>En el 2022, las alianzas o convenios están en inicio de ejecución por lo que aun no es posible mostrar el grado de cumplimiento y colaboración en conjunto. <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evidencias ejemplo 4, subcriterio 9.1</li> </ul>	<p>No se evidencia medición de la eficacia de alianzas realizadas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>

<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>Se evidencia que se han implementado acciones de mejora en materia de tecnología para la mejora de procesos, eficiencia y burocracia administrativa.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte resumen de cambios en los procesos, políticas y procedimientos.</li> <li>• Proyectos TIC de digitalización.</li> <li>• Plan Operativo Anual TIC.</li> </ul>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Desde la Dirección de Control Interno en conjunto a la Dirección de TIC's se realizó una auditoría interna sobre el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del MAPRE. En la misma se identificaron (2) No conformidades y (12) observaciones de mejora. Obteniendo una calificación de 96.18%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de Auditorías Internas FO-SGSI-RAI-02-18.</li> <li>• Plan Operativo Anual CI 2022.</li> </ul>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Recertificaciones de calidad realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificación ISO27001:2013.</li> <li>- Certificaciones NORTIC A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, A8, B1, B2, E1.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Semestral 2022.</li> <li>• Proyectos TIC 2022.</li> <li>• Plan Operativo Anual TIC 2022.</li> </ul>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Sobre el cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros se evidencia que el total de</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>fondos aprobados en el presupuesto para el Ministerio Administrativo de la Presidencia en el año 2022 asciende a la suma de RD\$2,125,510,502.00, con un presupuesto vigente de RD\$2,196,874,020.06 y una ejecución al 30 de junio del presente año de RD\$875,110,574.84, representando un 40% de la partida asignada.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Índice de Gestión Presupuestaria IGP 2022.</li> <li>• Ejecución Presupuestaria (Ene-Jun 2022).</li> </ul>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>El MAPRE, se evidencian resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible), a través de la planificación de los gastos y las compras acordes a los proyectos y operatividad del ministerio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto del MAPRE aprobado 2022.</li> <li>• Ejecución presupuestaria del MAPRE 2022.</li> <li>• Reporte del IGP.</li> <li>• Informe Semestral 2022.</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 autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.