



Gobierno de la
República Dominicana

Administración Pública



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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

CONSEJO NACIONAL DE PROMOCIÓN Y APOYO A LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA

FECHA:

01/06/2022

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	Se evidencia Marco institucional definido que rige la actuación institucional, comunicándose a los grupos de interés a través de diferentes medios entre los que destaca la página web, se han compartido a través de grupo de WhatsApp Institucional y publicado en los murales internos. Evidencias: Plan Estratégico, fondo de pantalla de las pc, Página Web, murales internos.	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Se evidencia marco de valores alineado con la misión y visión institucional. Evidencias: Ley 488-08, Plan estratégico Promipyme 2021-2024	
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).	Se evidencia Marco Institucional alineado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible conectando el objetivo No. 8 “Trabajo Decente y Crecimiento Económico” en el PNPSP vinculado al objetivo No. 4 “Empleos Suficientes y Dignos” en la END conectada al objetivo No. 3.4 Evidencias: Ley 488-08, Plan estratégico Promipyme 2021-2024	
4) Garantizan una comunicación y socialización de	La Institución garantiza una comunicación y	

<p>la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>socialización de su misión, visión, valores, objetivos y ejes estratégicos con todos los empleados de la organización y sus grupos de interés, utilizando la página web, los murales internos, el grupo de WhatsApp entre otros. Evidencias: Plan estratégico 2021-2024, página web institucional</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>La misión, visión y valores institucional fueron cambiadas en noviembre del 2020, para adaptarlos a la ley 488-08 que crea Promipyme, y de esta manera abarcar a todo el público, no solo las micro empresas sino la pequeña y mediana empresas. Evidencias: Minuta de reunión, publicaciones en los murales, pagina web, plan estratégico etc...</p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Se cuenta con Código de Ética, recientemente se conformó el nuevo comité de Ética, que tiene la función de promover el buen comportamiento de los colaboradores. Evidencias: código de ética, fotos de proceso de elección nuevo comité de ética, redes sociales de Promipyme</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Los líderes predicán con el ejemplo y fomentan la retroalimentación, además de promover los valores mediante grupo de whatsapp institucional,</p>	

	<p>se llevan a cabo actividades de fortalecimiento de liderazgo, se trabaja los grupos de mesa de transformación ofrecida por el equipo de John Maxwell.</p> <p>Evidencias: Evaluaciones de desempeño, grupo de whatsapp institucional, redes sociales de Promipyme.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia Resolución aprobatoria de la estructura organizacional de Promipyme, el Manual de Cargos y el Manual de Funciones, los mismos fueron refrendados por el MAP.</p> <p>Evidencias: Resoluciones núm. 0116 d/f 08/04/16; 01-17 d/f 18/04/17 y 02-17 d/f 19/09/17</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Se evidencia plan operativo 2022, con objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles.</p> <p>Evidencia: POA 2022, página web.</p>	

<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Se evidencia mejoras aplicadas al sistema de gestión con la puesta en marcha del Proyecto águila que ha automatizado tres (3) procesos institucionales, además del desarrollo de tres (3) tableros o Dashboard donde se monitorean y evalúan los diversos KPIs relevantes de la Institución</p> <p>Evidencia: Informe de resultados Proyecto Águila d/f 15-06-22</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Se evidencia el monitoreo permanente de los logros estratégico y operativos mediante informes de gestión semanal, mensual y trimestral que se remite a la Dirección General para la toma de acciones.</p> <p>Evidencias: Informes de Gestión Semanal, portal transparencia, Listado de participantes Inducción monitoreo y evaluación POA-22, Memoria Institucional</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Se evidencia Autodiagnóstico CAF, realizado a la institución cada año.</p> <p>Evidencias: SISMAP</p>	<p>No se evidencia certificación Norma ISO 9001</p>
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se evidencia una efectiva comunicación externa mediante uso de las redes sociales, páginas web, periódicos impresos nacionales, además de medios digitales y televisivos que difunden las informaciones de Promipyme. La comunicación interna se realiza mediante cartas, correos electrónicos, murales, grupo de whatsapp etc...</p> <p>Evidencias: Redes sociales, página web, grupo de whatsapp.</p>	

<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencia perfiles de proyectos elaborados, además de reuniones con el equipo de Mepyd, reuniones de equipos para trabajar temas específicos, comisiones de trabajo, convocatorias regulares para dar solución de trabajos donde intervienen diferentes áreas.</p> <p>Evidencias: Minutas de Reuniones, formulario de conformación de Comités</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se evidencia una efectiva comunicación externa mediante uso de las redes sociales, páginas web, periódicos impresos nacionales, además de medios digitales y televisivos que difunden las informaciones de Promipyme. La comunicación interna se realiza mediante cartas, correos electrónicos, murales, grupo de whatsapp etc...</p> <p>Evidencias: Redes sociales, página web, grupo de whatsapp.</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Se evidencia compromiso con la innovación mediante ejecución de nuevos Proyectos, que busca la sistematización de los procesos para mayor control y agilidad en la toma de decisiones, se promueve la mejora continua mediante la capacitación continua y la motivación. La retroalimentación a los empleados se realiza de manera verbal y mediante el uso de correo electrónico.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de Proyecto, lista de participantes de actividades de capacitación y correo electrónico.</p>	

<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Se evidencia con implementación del Sistema de Gestión de Administración SGA, un sistema que cambia la forma de solicitud de viáticos, caja chica y compras fue comunicado previamente y se ofrecieron las capacitaciones pertinentes previo implementación.</p> <p>Evidencia: lista participantes taller SGA</p>	
--	---	--

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>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</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>Se evidencia que los líderes predican con el ejemplo por su comportamiento hacia el logro de los objetivos institucionales, promoviendo los valores de compromiso, integridad, trabajo en equipo, sostenibilidad, contribución, transparencia y eficiencia.</p> <p>Evidencias: Grupo de whatsapp institucional, murales y redes sociales.</p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Se evidencia que se aborda las necesidades individuales y la circunstancia especial con la política de permisos que otorga al año 12 horas de permisos anuales y 1 día especial que el empleado puede disfrutar en base a su necesidad, también se otorga una ayuda económica a los empleados que han perdido un familiar cercano.</p> <p>Evidencias: política de compensación y beneficios</p>	

<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se evidencia con convocatorias de equipo para dilucidar temas relevantes para la institución y tomar decisiones que favorezcan el logro de las metas.</p> <p>Evidencias: Invitaciones vía correo electrónico y minutas de reuniones.</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Se evidencia el apoyo al personal en el desarrollo de sus tareas mediante asignación de recursos, equipos, viáticos y capacitación, además se retroalimenta al equipo de forma oportuna tanto en reuniones individuales como grupales.</p> <p>Evidencias: Sistema Gestión de Administración, correo electrónico y minutas de reuniones.</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Se evidencia la motivación de los empleados mediante delegación de autoridad para realizar trabajos en pro de los objetivos de la institución, se delega las labores a diferentes equipos (comité de calidad, comité de compras, comité de ética etc...)</p> <p>Evidencias: carta designación de comités y funciones.</p>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Se evidencia con programa de capacitación en “Promipyme la Gente Crece” en este año se han capacitado 850 empleados en diferentes temas de interés institucional.</p> <p>Evidencias: plan de capacitación 2022, invitaciones a actividades de capacitación y listados de participantes</p>	

7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>Se evidencia con política de Compensación y beneficios que premia a los empleados con bono a la excelencia por desempeño.</p> <p>Evidencia: Políticas de Compensación y beneficios</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	<p>Se evidencia con la formación de 80 comités consultivos que se encargan de recolectar las necesidades de los grupos de interés para buscar soluciones y crear estrategias en beneficios de las mipymes.</p> <p>Evidencias: fotos de conformación de comités consultivos</p>	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	Se evidencia participación activa con el poder ejecutivo para ejecutar el Plan de Reactivación Económica con la asignación de 2,500 millones en beneficio de las Mipymes.	

	Evidencia: Memoria institucional 2021	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>Se evidencia Plan Estratégico vinculado con la política prioritaria del gobierno no. 23 “Promoción de las Mipymes” mediante el desarrollo empresarial, laboral y de negocios y el fortalecimiento de los servicios y apoyo financiero que ofrece la institución a las Mipymes</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico 2021-2024</p>	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>Se evidencia alinear el desempeño de la organización con las políticas públicas mediante Plan de Reactivación Económica que permitió la entrega de más de 3,500 millones en beneficios de 30,119 Mipymes a raíz de una decisión gubernamental.</p> <p>Evidencia: Memoria institucional 2021, prensa nacional.</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>Se evidencia con firmas de acuerdos y convenios con: Alcaldía de Santo Domingo (ASDE), Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria (IBII), Instituto Nacional de Estabilización de Precios (INESPRE) junto a varias Asociaciones y Federaciones de Comerciantes y Detallistas de Provisiones, Consejo Dominicano de Pesca y Acuicultura (CODOPESCA) y la Superintendencia de Bancos.</p>	
6) Participan en actividades organizadas por	Se evidencia participación en Convención	

asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Nacional de Negocios Detallistas, Asociación de Diseñadores Dominicanos. Evidencias: Prensa digital, registro de participantes.	
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.	Se evidencia 107 notas de prensa publicadas en principales medios de comunicación de nov.21 hasta junio 22, informando las actividades de Promipyme, apegado a un programa de publicaciones que permite controlar el tiempo y abordaje de los temas y determinar la factibilidad o la necesidad de realizar cambios. Evidencias: Redes sociales, informe resultados del área de comunicaciones junio 22	

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
La Organización:		
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	Se evidencia realización de análisis Foda, además de elaborar estudios de los grupos de interés para conocer su necesidad y las formas de satisfacer dichas necesidades Evidencias: Plan estratégico, informes de resultados de Vistas públicas, informes de la	

globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	Gerencia de Desarrollo Empresarial	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Se evidencia identificación de los grupos de interés y levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas con la realización de estudios acerca de los sectores apícola, artesanal y larimar que son parte de los grupos de interés de Promipyme. Evidencias: Informe de resultados Gerencia de Desarrollo Empresarial	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	Se evidencia el análisis de Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo, además de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles para elaboración de la planificación estratégica de la institución. Evidencia: Plan Estratégico 2021-2024	
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.	Se evidencia análisis FODA elaborado, además de realizar estudios de los grupos de interés para conocer sus necesidades y las formas de satisfacer dichas necesidades, igualmente se evidencia monitoreo del desempeño interno cada trimestre. Evidencias: Plan estratégico, monitoreo POA 2022	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	Se evidencia misión y visión trasladada a los planes estratégicos y operativos. Evidencias: Plan estratégico 2021-2024, Plan operativos, 2021 y 2022	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Se evidencia encuentros con los grupos de interés para el desarrollo de la planificación estratégica y operativa. Evidencias: Lista de participantes inducción términos de referencia para formulación POA y presupuesto	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	Se evidencia Programa Promipyme Verde con conjunto de acciones ambientales adoptadas para mitigar los efectos del cambio climático. Evidencias: Programa Promipyme Verde, informe de Resultados monitoreo POA	
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.	Se evidencia disponibilidad de recursos con presupuesto anual aprobado por DIGEPRES y gestionado mediante sistema CIFE Evidencias: CIFE, portal de transparencia	

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

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

La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	<p>Se evidencia planificación estratégica priorizando las políticas del gobierno y la misión institucional, además se evidencia marco temporal y estructura organizativa adecuada para la ejecución de las metas.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico 2021-2024, Resolución aprobación estructura organizativa</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>Se evidencian planes y tareas con indicadores de gestión establecidos que permiten comprobar el desempeño de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencias: POA-2022</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>Se evidencian reuniones, encuentros y presentaciones para dar a conocer los planes y el avance de estos a los grupos de interés y al personal.</p> <p>Evidencias: Lista de participantes, actas del consejo.</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>Se evidencia jornada de inducción sobre implementación Sistema de Monitoreo con la participación de 21 Encargados de áreas y monitoreo trimestral de metas publicando los resultados en el portal de transparencia.</p> <p>Evidencias: Lista de participantes Jornada de inducción y portal transparencia.</p>	

--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<p>Se evidencia con proyecto tecnológico que busca la automatización de los procedimientos para alcanzar mayor control y efectividad en la ejecución de los mismos.</p> <p>Evidencias: Informe de Resultados Proyecto Águila junio-22</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>Se evidencia actividades de intercambio entre asociaciones y Mipymes, además de participar en encuentros con grupos y gremios para intercambiar ideas que impulsen las mejoras al sector.</p> <p>Evidencias: página web sección de noticias.</p>	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	<p>Se evidencia comunicar los resultados de la institución a todos los grupos relevantes mediante informes de resultados publicados en el portal de transparencia, reuniones con el Consejo, informes de gestión semanal y memoria institucional.</p> <p>Evidencias: Portal de transparencia.</p>	
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora	<p>Se evidencia diferentes comités de trabajo que buscan la mejora de los procesos como son:</p>	

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.	Comité de Compras, Comité de Calidad, Comité Ejecutivo etc... Evidencias: Actas constitutivas comités	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se evidencia presupuesto aprobado por DIGEPRES 2022 Evidencia: Portal de transparencia	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Se evidencia análisis de las necesidades de los recursos humanos de acuerdo con la estrategia mediante plan de capacitación y evaluación del desempeño del personal. Evidencias: Plan de capacitación 2022 y evaluación de desempeño 21	
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.	Se evidencia procedimiento de reclutamiento y selección y manual de compensación y beneficios que establece las reglas e instrucciones claras para el reclutamiento, promoción, remuneración etc... De igual modo la asignación de las funciones gerenciales establecida mediante Manual de cargos. Evidencias: Manual de compensación y beneficios, procedimiento de reclutamiento y selección, Manual de Cargos	

<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 Manual de Políticas y Procedimientos de Compensación y Beneficios considerando los principios de equidad, mérito, igualdad de oportunidades y diversidad.</p> <p>Evidencias: Manual de compensación y beneficios</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Se evidencia la existencia de una política de reclutamiento y selección donde se realiza la contratación por competencia, sin tomar en cuenta género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión.</p> <p>Evidencias: política de reclutamiento y selección.</p>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>Se evidencian 655 acuerdos de desempeño realizados con la participación de los empleados y evaluaciones de desempeño con una puntuación promedio de 97 puntos.</p> <p>Evidencias: Memoria institucional 2021 , Informe de Gestión RRHH</p>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Se evidencia estadísticas desagregadas por sexo de composición de los empleados y participación en los programas de formación.</p> <p>Evidencias: Memorias institucional 2021</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	Se evidencia plan de capacitación acorde a necesidades del personal, en base levantamiento de información y diagnóstico realizado. Hasta la fecha se ha capacitado 850 colaboradores. Evidencias: Plan de capacitación 22, informe de resultados área de RRHH de junio-22	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	Se evidencia Política de Reclutamiento y Selección y Plan de Capacitación 2022 que se implementan acorde a lo establecido. Evidencias: Plan de Capacitación 2022, Política de Reclutamiento y Selección	
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).	Se evidencia impartir capacitación al personal de manera virtual, utilizando la plataforma zoom, en el periodo enero-junio 22 se han realizado 14 actividades de capacitación con la participación de 789 empleados. Evidencia: KPI área de capacitación/ RRHH	
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.	Se evidencia la existencia de un plan de capacitación para desarrollar las competencias del personal, además se realizan actividades para desarrollar las habilidades gerenciales y de liderazgo. Evidencias: Plan de capacitación 2022, listados de	

	participantes	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>Se evidencia jornada de inducción durante 3 días para brindar los conocimientos necesarios para que el nuevo empleado pueda integrarse plenamente al funcionamiento de la institución.</p> <p>Evidencias: Política de reclutamiento y selección, Lista de participantes jornada de inducción.</p>	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Se evidencia que la institución promueve la movilidad interna, a través de promociones y por sugerencias de los jefes de áreas.</p> <p>Evidencias: Procedimiento Promociones por Merito de Trabajo</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>Se evidencia impartir capacitación al personal utilizando plataformas digitales como Zoom.</p> <p>Evidencias: Fotografías, informe de resultados área de RRHH</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>Se evidencia planificar y desarrolla actividades sobre los temas de Ética a través del Comité de Ética el cual es evaluado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Evidencias: Plan de actividades Comité de Ética</p>	

9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se evidencia
--	--	-----------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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 promueve una cultura de comunicación, dialogo abierto y trabajo en equipo, para esto se cuenta con distintos comités, también a través de charlas, y grupos de WhatsApp con distintos grupos de trabajos para la motivación de estos y sus líderes.</p> <p>Evidencias: Acta constitutiva comités de trabajo. Comunicación a través de correo electrónico, reuniones, WhatsApp, entre otras</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>Se evidencian buzones de sugerencias para que el personal pueda colocar quejas y sugerencias para la mejora de los procesos. Además se realizan encuestas de clima laboral donde el personal puede expresar sus sugerencias e ideas.</p> <p>Evidencias: Buzones de Sugerencias, Informes de resultados de encuesta de clima</p>	
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes,	Toda la planificación, actividades, diseño de procesos son realizados con la participación de los empleados, los cuales también están presente	

<p>estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>durante la implementación.</p> <p>Evidencias: Minuta de reuniones</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se evidencia procedimiento de evaluación de desempeño con instrucción específica de la elaboración de acuerdos de desempeño que se realiza entre los supervisores y supervisados para luego evaluar el cumplimiento de dicho acuerdo.</p> <p>Evidencias: Procedimiento evaluación de desempeño</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Se evidencia realizar encuestas de clima laboral cada año con la asesoría del Ministerio de Administración Pública.</p> <p>Evidencias: SISMAP</p>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Se evidencia programa “Vida Sana en Promipyme” de la gestión de Recursos Humanos con operativos de hipertensión arterial, operativo de la vista, además de charlas de prevención de enfermedades.</p> <p>Evidencias: Invitación al personal, registro de participantes</p>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o</p>	<p>Se evidencia Manual de Políticas y Procedimientos de Compensación y Beneficios para el Personal donde se otorga al año 12 horas de permisos y un día especial que el empleado puede disfrutar en base a su necesidad, además se evidencias licencias por maternidad y paternidad.</p>	<p>No se evidencia política de horario flexible donde el personal pueda ajustar el horario respecto a alguna necesidad, no se evidencia teletrabajo, ni trabajo a tiempo parcial.</p>

paternidad).	Evidencias: Manual de Políticas y Procedimientos de Compensación y Beneficios para el Personal	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No se evidencia
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	Se evidencia Manual de Políticas y Procedimientos de Compensación y beneficios para el Personal que establece las pautas para premiar a los empleados meritorios en reconocimiento por sus logros y metas alcanzadas en el año, a estos se les entregan obsequios gestionados por el área de Recursos Humanos Evidencias: Manual de Políticas y Procedimientos de Compensación y beneficios para el Personal	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-	Se evidencia identificar los socios claves en el sector público y privado que contribuyen al cumplimiento de los planes de la institución, se tiene acuerdos con FEDA, INAGUJA, Medio Ambiente, Intrans, ITSC, entre otros ...	

productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	Evidencias: acuerdos firmados con FEDA, INAGUJA, Medio Ambiente, Intrans e ITSC	
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Se evidencia acuerdos de colaboración con FEDA, INAGUJA, Medio Ambiente, Intrans, ITSC, Superintendencia de Bancos entre otros ... Evidencias: acuerdos firmados con FEDA, INAGUJA, Medio Ambiente, Intrans, superintendencia de Bancos e ITSC	
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	Se evidencia que en los acuerdos elaborados se define el rol y las responsabilidades de ambas instituciones y se asignan responsables encargados de monitorear y evaluar las ejecuciones de los acuerdos elaborados. Evidencias: Acuerdos firmados	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se evidencia
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	Se evidencia que la contratación de proveedores se realiza acorde a la ley no. 340-06 de Compras y Contrataciones. En adición a esto, se transparentan todos los procesos en el portal de transparencia. Evidencia: Portal de transparencia y Ley 340-06	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	<p>Se evidencia Procedimiento Gestión de Portal de transparencia, el mismo se mantiene actualizado con las informaciones de la institución ofrecida en diferentes formatos para el aprovechamiento del usuario.</p> <p>Evidencias: Procedimiento gestión portal de transparencia, Portal de transparencia.</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>Se evidencian encuentros con Asociación de Detallistas de Haina, Asociación de Comerciantes Playa de Gringo, Asociación de panaderos (APROVEN), Asociación de Empresas del Carril y Quita Sueño (ASOEMPREGQS), entre otras... dentro de estas reuniones se motiva y se verifica el nivel de satisfacción de estos, cuáles son sus nuevas necesidades y expectativas.</p> <p>Evidencia: Reuniones con Grupos de Interés (Fotos, listado de asistencia)</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>Se evidencias buzones de quejas y sugerencias colocados áreas de recepción de la oficina principal y en el área de servicio al cliente de las sucursales. También se realizan encuestas de satisfacción al cliente donde los clientes pueden expresar sus opiniones del servicio ofrecido.</p> <p>Evidencias: Informes de encuestas de satisfacción, informes de resultados de la OAI.</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.	Se evidencia publicación de la carta compromiso al ciudadano y seguimiento vía auditorias. Al presente está en proceso de actualización. Evidencia: SISMAP	
--	--	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	Se evidencia Plan Estratégico Institucional con presupuesto definidos para cada una de los programas que se deben desarrollar para el logro de los objetivos. Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2021-2024	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Cada decisión financiera a tomar dentro de la institución se hace en conjunto con el comité ejecutivo presidido por el director general, donde se evalúan los riesgos y oportunidades de cada decisión a tomar que implique participación de este proceso. Evidencias: Minuta de reunión.	

<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>Se evidencia que de manera mensual la gestión financiera envía reportes de la ejecución presupuestaria, a la oficina de acceso a la información la cual publica en el portal de transaccional esta ejecución y también las ejecuciones de compras, que dan respuesta a la gestión financiera.</p> <p>Evidencias: Página Web</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Se realizan informes de las ejecuciones presupuestarias donde se evidencia si existe una fuga en cuanto al gasto. La gestión contable realiza mensualmente informes de balance general con el fin de aportar a la mejor toma decisión en cuanto a los recursos financieros se refiere.</p> <p>Evidencias: Ejecuciones presupuestarias, Balance General</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Se evidencia elaboración del presupuesto anual, donde se detallan el destino de los recursos financieros para el año entrante, Dentro del Plan Operativo Anual POA se presupuesta todas las actividades que este conlleva, teniendo así un mejor control de los recursos y apoyando a las ejecuciones de actividades funcionales e importantes de la institución.</p> <p>Evidencia: POA, Presupuesto 2022.</p>	

6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Se evidencia presupuesto 2022 por programáticas Evidencia: Presupuesto institucional	
---	--	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	Se evidencia que la institución está centrada en el aprendizaje con la capacitación de 1,507 colaboradores en el periodo 2021 y 923 en el periodo enero- junio 22 Evidencias: Memoria institucional 2021, informe de Gestión RRHH junio-22	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	Se evidencia información de Promipyme proporcionada por la Data del Banreservas. Evidencias: Informes de Cartera	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Se evidencias actividades de capacitación utilizando las plataformas de zoom y teams. Evidencias: Invitaciones vía correo electrónico, listados de participantes.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No se evidencia

5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		No se evidencia
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	<p>Se evidencia el uso de los grupos de Whatsapp para mantener informado al personal de las actividades que ejecuta la institución, además del uso de murales, correo electrónicos, reuniones, videos conferencias, teléfonos, redes sociales institucional, entre otros...</p> <p>Evidencias: Grupo de whatsapp institucional, Redes sociales institucional.</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>Se evidencia el acceso e intercambio de información a través del portal web en la sección de transparencia, donde se publican todas las informaciones relevantes para uso de todas la las personas que requieran.</p> <p>Evidencia: Portal web / transparencia.</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>Se evidencia que las informaciones, conocimientos generados dentro de la institución son documentadas y almacenadas dentro de las carpetas compartidas, además se realizan procedimientos, políticas, descripciones de puesto, manuales, instructivos y documentos esenciales para el manejo y funcionamiento de los procedimientos de forma estandarizada.</p> <p>Evidencias: Manual de Procedimientos, políticas, etc...</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Se evidencia POA del área de tecnología alineado al plan estratégico institucional. Evidencia: POA tecnología 2021,2022	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia
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.).	Se evidencia el desarrollo del Sistema de Gestión Administrativa, Recursos Humanos , Contabilidad y Cuentas por pagar procedimientos que se han automatizado para una mayor optimización en la ejecución. Evidencia: Informe Proyecto Águila junio-22	
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.	Se evidencia el uso de herramientas en las nubes para la recolección de información sobre satisfacción de nuestros clientes y encuestas al personal interno. Evidencias: Informe de encuesta de satisfacción, correo electrónico, grupo de Whatsapp	

<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia el uso del portal 311 para la recolección de quejas y sugerencias, además del desarrollo y automatización de procedimientos internos para la optimización y mejora del rendimiento como son: viáticos, caja chica, compras nomina, contabilidad y cuentas por pagar.</p> <p>Evidencias: Informes de resultados de la OAI y Proyecto Águila junio-22</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>Se evidencia utilizar toda la infraestructura tecnológica del Banco de Reservas, los protocolos, normas y monitoreo de la misma está a cargo de su personal de Monitoreo y Seguridad de infraestructura y de la información. Cuando se presenta alguna incidencia de seguridad, el personal anteriormente mencionado notifica a la Gerencia de Tecnología de Promipyme y se trabaja en conjunto la solución.</p> <p>Evidencia: Política Generales de TI</p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Se evidencia empresa subcontratada que realiza gestión de residuos cartuchos.</p> <p>Evidencia: Contrato Copycorp</p>	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	Se evidencia cambio de fachada corporativa, impermeabilización de la sede principal, cambio de luminarias, tapizados de muebles internos, cambio de electrodomésticos, mantenimiento de vehículos y de plantas eléctricas realizadas durante el periodo enero-junio 22 Evidencia: Informe Monitoreo POA Dirección Administrativa junio-22	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	Se evidencia instalación de sistema de vigilancia por cámara de seguridad, cambio y llenado de extintores, también se cuenta con una correcta accesibilidad de las personas con alguna discapacidad, es decir sin barreras arquitectónicas. Evidencias: Informes de monitoreo POA áreas de Tecnología y Administrativa junio-22	
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.		No se evidencia
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		No se evidencia
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Se evidencia la ejecución de 30 procesos de mantenimiento a 11 vehículos de la institución en periodo junio-21 a junio-22. Evidencia: Reporte área de Dirección	

	Administrativa junio-22	
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).	Se evidencia garantizar la adecuada accesibilidad física a los edificios al contar con estacionamientos para empleados y ciudadanos /clientes y adecuada ubicación geográfica con línea de transporte público Evidencias: Google Map, Fotografías de las oficinas	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	Se evidencia Manual de Procedimiento y Mapa de Proceso identificando los procesos estratégicos, operativos y de apoyo. Evidencias: Manual de Procedimientos, Mapa de Procesos.	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	Se evidencia sistema para gestionar los procesos con la puesta en marcha del Proyecto águila que ha automatizado tres (3) procesos institucionales, además de la construcción de tres (3) tableros o Dashboard donde se monitorean y evalúan los diversos KPIs relevantes de la Institución Evidencia: Informe de resultados Proyecto Águila d/f 15-06-22	

<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 análisis y evaluación de procesos con la simplificación de los procesos de Capacitación y Desarrollo y Financiamiento.</p> <p>Evidencia: Manual de procedimiento proceso misionales.</p>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Se evidencia con el Manual de Procedimientos donde se identifican los responsables de cada paso del proceso.</p> <p>Evidencia: Manual de Procedimientos</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Se evidencia simplificación de procesos de Financiamiento y de Capacitación en febrero del 22.</p> <p>Evidencia: Sismap/ Estandarización de Procesos</p>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se evidencia participación de benchmarking/ benchlearning “innovación e implementación tecnológica en la calidad de los servicios públicos”</p> <p>Evidencias: invitación y lista de participación</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Se evidencia indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos con la carta compromiso al ciudadano.</p> <p>Evidencia: SISMAP/ Carta Compromiso</p>	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Se evidencia políticas y procedimientos relacionados al respaldo de la base de datos y servidores que soportan al aplicativo SAP (Información contable y financiera) y Active Directory. Las demás aplicaciones y bases de datos son propiedad del Banco de Reservas por lo que el plan de contingencia de respaldo se encuentra</p>	

	contemplado dentro de las políticas de dicha institución. Evidencia: Informe POA área de Tecnología marzo 22.	
--	---	--

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
La Organización:		
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.	Se evidencia solicitar la opinión de los clientes y grupos de interés por medio de encuestas, reuniones y encuentros presenciales y virtuales para mejorar servicios ofrecidos. Evidencias: Informe de encuestas, Página web/Noticias	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.		No se evidencia
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	Se evidencia programa Banca Solidaria con servicios clasificados para Apoyo a la Mujer, Crédito Grupal, Crédito Individual, Crédito a sola firma. Evidencias: Memoria Institucional 2021	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en	Se evidencia accesibilidad a los servicios vía la página web donde el interesado puede llenar el formulario de solicitud de préstamos, además la información en el portal de transparencia está presentada en diferentes formatos, también se publican videos informativos en las redes sociales con las informaciones actualizadas de los servicios.	

Braille y audio).	Evidencias: página web, redes sociales	
-------------------	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	Se evidencia coordinar los procesos internos con la sistematización de los procedimientos de viáticos, caja chica, compras, nómina, contabilidad y cuentas por pagar, además se evidencia participación en varios procesos con el Banco de Reservas. Evidencias: Informe de Resultados Proyecto Águila, Memoria 2019.	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Se evidencia un sistema compartido con el Banco de Reservas que incluye el sistema financiero, telecomunicaciones y tecnología de la información. Evidencias: Memoria 2019	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se evidencia reuniones periódicas con personal del Banco de Reservas para trabajar los temas de: Migración del servidor de correos electrónicos y migración servidor de dominio, además el área de RRHH ha formado grupos de trabajo con el personal del Infotep para eficientizar los servicios de capacitación y el área de proyectos especiales ha formado equipo de trabajo con el personal del Intrans para agilizar el servicio de Moto taxis. Evidencias: Minutas de reuniones	

<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>Se evidencia servicios compartidos entre las áreas de emprendimiento, capacitación, asistencia técnica y crédito, donde emprendimiento evalúa los proyectos, remite a capacitación y asistencia técnica para desarrollar los emprendimientos, luego pasa a al área de crédito para aprobación de préstamos.</p> <p>Evidencias: Manual de procedimientos.</p>	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Se evidencia facilitar el intercambio de datos con Banreservas, Infotep, Inabie, Intrans, entre otros.. Estos datos permiten agilizar la entrega de los servicios.</p> <p>Evidencias: Data Banreservas y Correos electrónicos.</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Se evidencia acuerdos con Banreservas Superintendencia de Bancos, Infotep, Intrans e Inabie para canalizar los servicios.</p> <p>Evidencias: Acuerdos firmados</p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		

<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>97% de satisfacción de la amabilidad 99% profesionalidad del personal 99% el nivel de confianza que tiene el cliente a la institución 88% de satisfacción con el tiempo de respuesta 99% satisfacción con el fácil acceso</p> <p>Evidencia: Informe de encuesta mayo 22</p>	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>97% de satisfacción de la amabilidad 88% de satisfacción con el tiempo de respuesta 99% profesionalidad del personal</p> <p>Evidencia: Informe de encuesta mayo 22</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Se evidencia encuentros y reuniones de coordinación y acercamiento con las comunidades de Nagua, Jima, Higuierito, Burende, Peralta, Montecristi y Pedernales. Con la participación de 113 personas para el desarrollo de las Mipymes.</p> <p>Evidencia: Informe de resultados Gerencia de Desarrollo Empresarial</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Se evidencia evaluación promedio del portal transparencia 96 %</p> <p>Evidencia: Memoria Institucional 2021</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Se Evidencia 99% el nivel de confianza que tiene el cliente en relación institución.</p> <p>Evidencia: Informe de resultados encuesta 2022</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Se Evidencia 99% el nivel de confianza que tiene el cliente con la institución.	
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.).	Se evidencia 94% de los clientes están satisfechos con la accesibilidad, 49 horas de servicios semanales, Oficina Principal av. 27 de febrero con acceso al transporte público OMSA, Minibus y carros públicos del corredor 27 de febrero. Los servicios de Promipyme son gratuitos. Evidencias: Informe de resultados encuesta 2022 y Carta compromiso al ciudadano	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	Se evidencia clientes expresan un 88% de satisfacción con el tiempo de respuesta. Evidencia: Informe de resultados encuesta 2022	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	Se Evidencia 88,046 clientes actuales, de estos 65% clientes femenino, 35% masculino. Evidencia: Informe de resultados área de crédito junio 2022.	
5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se ha medido
6) Agilidad de la organización.	Se evidencia clientes expresan un 88% de satisfacción con el tiempo de respuesta. Evidencia: Informe de resultados encuesta 2022	

7) Digitalización en la organización.	Se evidencia cinco (05) procesos automatizados de las áreas de RRHH, Administrativo y financiero. Evidencias: Informe de resultados Proyecto Águila junio 2022.	
---------------------------------------	---	--

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	Se evidencia 88% de satisfacción con el tiempo de respuesta. Evidencia: Informe de resultados encuesta 2022	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	Se evidencia 35 quejas y 2 sugerencias recibidas de estas 85% fueron vías telefónicas, 8% a través de la línea 311 y 7% vía correo electrónico todas fueron cumplidas satisfactoriamente dentro del plazo establecido en la ley 200-04. Evidencia: Memoria Institucional 2021.	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	Se evidencia nivel de cumplimiento de carta compromiso al ciudadano 97.96% Evidencias: SISMAP	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	Se evidencia nivel de cumplimiento de carta compromiso al ciudadano 97.96%	

	Evidencias: SISMAP	
--	--------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Se evidencia 4 canales de información Evidencias: Página web, Carta Compromiso, Redes sociales, Murales	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	La información está disponible de forma permanente mediante la página web institucional y las redes sociales, en la Oficina de Libre Acceso a la Información y Sucursales en horario de 8: 00 am a 5:00 pm	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	Se evidencia informes de gestión semanal remitidos a presidencia cada semana, además de publicación trimestral de los resultados de la institución publicados en el portal de transparencia en formatos pdf y Word. Evidencia: Portal de transparencia	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	Se evidencia información actualizada de la gestión institucional publicada en el portal de transparencia con evaluaciones mensuales efectuadas por la DIGEIG con puntuación promedio de 96% Evidencia: Memoria institucional 2021	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El horario de servicio en la Oficina de Libre Acceso a la Información y Oficina Principal es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en las Sucursales de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00	

	p.m. y sábados 9:00 a.m. a 12:00 m. Evidencia: página web	
6) Tiempo de espera.	88% de satisfacción en tiempo de espera Evidencia: Informe de resultados encuesta 2022	
7) Tiempo para prestar el servicio.	El horario de servicio Oficina Principal es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en las Sucursales de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados 9:00 a.m. a 12:00 m	
8) Costo de los servicios.	Nuestros servicios son gratuitos.	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Se evidencia publicación de la carta compromiso y el catálogo de servicios en la página web. Evidencia: página web/ servicios	

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.	Se evidencia 304 clientes respondieron a la encuesta de satisfacción y 226 dieron sus opiniones de buenas prácticas y mejoras. Evidencia: Resultados encuesta de satisfacción 2022	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Se recibieron 35 quejas y 2 sugerencias, todas las quejas fueron cumplidas satisfactoriamente dentro del plazo establecido por la ley General de Libre Acceso a la Información 200-04. Evidencia: memoria 2021	

3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se ha medido
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).	Se evidencia la participación de la mujer en un 65% del total de préstamos entregados y el 35% a hombres. Evidencia: Informe semestral 2022	
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.	Se evidencia 229 comentarios de necesidades y expectativas recolectadas de los clientes en encuesta ejecutada en mayo 2022. Además se evidencia 114 colaboradores participaron de la Encuesta de Clima. Evidencias: Informe de resultados encuesta 2022 e Informe de encuesta de clima sept. 2021	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	Se evidencia 2,500 interacciones en Facebook con 43.6 mil likes y 29,600 seguidores en Instagram de los cuales 65.2 % corresponden a mujeres. Evidencia: Informe Gestión de Comunicaciones mayo-22	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la	Se evidencia 22 solicitudes de información recibidas, de estas el 95% se recibieron a través del SAIP (Portal Único Acceso Información), 3% vía	

transparencia.	<p>correo electrónico y 2% consultas presenciales. Estas solicitudes fueron contestadas en un plazo de 10 días hábiles. Además se mantiene actualizado el portal de transparencia con puntuación promedio de 96%.</p> <p>Evidencia: Memoria 2021</p>	
----------------	---	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>Se evidencian con resultado general de la Encuesta de Satisfacción de los Clientes:</p> <p>En el año 2020- 98.3%. En el año 2021- 97.6%. En el año 2022- 96.6%.</p> <p>Evidencias: Informes de Encuestas de satisfacción 2020,2021 y 2022</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>Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 88.42% en relación con la percepción de la Identidad con la Institución y Valores y un 91.05% en relación con el Liderazgo y Participación.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima sept. 21</p>	

<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 88.42% en relación con la percepción de la Identidad con la Institución y Valores y un 91.05% en relación con el Liderazgo y Participación.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima sept. 21</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 90.35% en relación con la percepción de Austeridad y Combate a la Corrupción.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima sept. 21</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 80.12% en relación con la percepción de la Comunicación, 85.75 % en relación con la Colaboración y Trabajo en Equipo, 65.79% en relación con el Impacto de la Encuesta en mi Institución.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima sept. 21</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Se evidencia 680 empleados participaron en actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>Evidencia: Informe de resultados Gestión Medio Ambiente/ junio 22</p>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 80.35% en relación con la percepción de la mejora y cambio. Esta dimensión se relaciona con</p>	

	<p>los procesos de transformación e innovación renovadora de la institución.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima sept. 21</p>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>Se evidencia tres (3) procesos institucionales automatizado, además de la construcción de tres (3) tableros o Dashboard</p> <p>Evidencia: Informe de resultados Proyecto Águila d/f 15-06-22</p>	
9) La agilidad de la organización.	<p>Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 84.65% en relación con la percepción de Enfoque a Resultados y Productividad.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima sept. 21</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
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 resultados de encuesta de clima con un 91.05% en relación con la percepción del Liderazgo y Participación.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima sept. 21</p>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 81.80% en relación con la percepción de la Normatividad y Proceso.</p>	

	Evidencia: Informe de Encuesta de Clima sept. 21	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 68.77 % en relación con la percepción de la Cantidad de Trabajo y 78.95% en relación con el Reconocimiento Laboral. Evidencia: Informe de Encuesta de Clima sept. 21	
4) La gestión del conocimiento.	Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 77.54 % en relación con la percepción de la Capacitación Especializada y Desarrollo. Evidencia: Informe de Encuesta de Clima sept. 21	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 80.12% en relación con la percepción de la Comunicación. Esta comunicación organizacional la dimensionamos entre esferas, entre las cuales está la informativa, afectiva colaborativa y estratégica que se alinea a la misión de la organización. Evidencia: Informe de Encuesta de Clima sept. 21	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 78.95 % en relación con la percepción al Reconocimiento Laboral. Evidencia: Informe de Encuesta de Clima sept. 21	

7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 80.35 % en relación con la percepción de Mejora y Cambio.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima sept. 21</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 86.70 % en relación con la percepción de la Calidad de Vida Laboral.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima sept. 21</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 69.12 % en relación con la percepción de Balance Trabajo Familia.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima sept. 21</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 67.25 % en relación con la percepción de Equidad y Género.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima sept. 21</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 86.70% en relación con la percepción de la</p>	

	<p>Calidad Vida Laboral. Esta dimensión se refiere al carácter positivo o negativo de un ambiente laboral, en qué medida los colaboradores se sienten bien en sus entornos laborales, la seguridad, reducción del estrés entre otros aspectos.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima sept. 21</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 62.28 % en relación con la percepción de Servicio Profesional de Carrera.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima sept. 21</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 66.84 % en relación con la percepción de Beneficios y un 84.65% en relación con Enfoque a Resultados y Productividad.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima sept. 21</p>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 77.54 % en relación con la percepción de Capacitación Especializada y Desarrollo.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima sept.</p>	

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.).	108 personas con vacunas covid-19 gestionada por la institución. 91 personas realizaron consultas para prevención problemas de la vista. 45 personas asistieron a charla de prevención de enfermedad. 49 Licencias médicas recibidas 97 personas disfrutaron de sus vacaciones Evidencia: Informe de resultados Gestión de RRHH marzo-22	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	Se evidencia diez (10) reuniones del equipo NOBACI, para mejoras a la implementación del Control Interno. Evidencia: Registro de participantes	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	No se han recibido quejas sobre dilemas éticos	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	680 empleados participaron en actividades relacionadas con la responsabilidad social. Evidencia: Informe de resultados Gerencia Gestión Ambiental	

<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>Se evidencia 97% de satisfacción de la amabilidad 88% de satisfacción con el tiempo de respuesta 99% profesionalidad del personal en la encuesta realizada a los clientes. Se recibieron un total de 14 quejas. Evidencias: Informe de resultados encuesta de satisfacción y memoria semestral 2022</p>	
--	---	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>Se evidencia 655 empleados con evaluaciones de desempeño realizadas, la puntuación promedia obtenida fue de 97 puntos. Evidencia: Memoria institucional 2021</p>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Se evidencia 789 empleados utilizaron la herramientas digital zoom para recibir capacitación. Evidencia: KPIs área de capacitación/ RRHH</p>	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>		No se ha medido
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>		No se ha medido

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
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	2, 600 plantas nativas y endémicas entregadas a los ciudadanos el 05 de mayo 22 por motivo de la celebración del día nacional del árbol. Evidencia: Informe resultados Gerencia Gestión Ambiental	
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.).		No se ha medido
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 ha medido
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la		No se ha medido

seguridad, movilidad y otros.		
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	Se evidencia una (1) conferencia denominada Sembrando Vida, dirigida a niños y jóvenes en la Biblioteca Infantil y Juvenil República Dominicana. Evidencia: Informe de Resultados Gerencia Gestión Ambiental /mayo 22	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	Se evidencia entrega de 2,600 árboles nativos y endémicos en conmemoración al día del árbol, además de Inauguración Punto Verde Promipyme. Evidencia: Informe Resultados Gestión Gerencia Medio Ambiente	
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.).	Se evidencia puntuación promedio de 80 puntos en el portal de transparencia. Evidencias: Informe de resultados OAI	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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	Se evidencia una (1) Jornada de reforestación y limpieza en el parque Ecológico Cachón de San Isidro, Municipio Santo Domingo Este. Evidencias: Informe de Resultados Gestión Gerencia de Medio Ambiente	

suministros como agua, electricidad y gas).		
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Se evidencia 95 actividades realizadas entre ellas: entrevistas, recorridos, visitas, operativos, reuniones, firmas de acuerdos, almuerzos, juramentaciones, entrega de préstamos, conversatorios, diálogos, e inauguraciones. Evidencias: Informe de Resultados área de Comunicaciones	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Se evidencia 107 notas de prensa en diferentes medios de comunicación. Evidencia: Informe de Resultados área de Comunicaciones	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		No se ha medido
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	Se evidencia 680 empleados participaron en actividades relacionadas con la responsabilidad social. Evidencia: Informe de Resultados Gestión Gerencia de Medio Ambiente	
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios	Se evidencia un (1) Encuentro Nacional de MIPYMES con la participación de más de 500 representantes del sector Evidencia: Informe Semestral 2022	

nacionales e internacionales, benchmarking, otros).		
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	Se evidencia tres (3) actividades de prevención de riesgos de salud con la participación de 224 empleados. Evidencia: Informe trimestral Gestión Recursos Humanos marzo-22	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	Se evidencia gastos en consumo energético disminuido en 16% entre los meses enero-febrero 22. Enero-\$756,170.82 Febrero\$628,313.41 Evidencias: Informes de Gastos Dirección Administrativa	

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
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	Se evidencia durante el año 2021 un total de 59,688 beneficiarios de préstamos con un monto desembolsado de 7,999,523,000.00 millones de pesos entregados a MIPYMES. Evidencia: Memoria institucional 2021	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Se evidencia durante el año 2021 beneficiarios directos 59,688 de préstamos y beneficiarios del servicio de capacitación y formación de 4,993 miembros de mipymes.	

	Evidencia: Memoria institucional 2021	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se ha medido
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Durante el 2021 se firmaron 5 acuerdos con diferentes organizaciones con la finalidad de beneficiar a las Mipymes. Entre ellos FEDA, INAGUJA, INTRANT, ITSC y Medio Ambiente. Evidencia: Memoria Institucional 2021	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	Se evidencia Auditoría realizada por la Firma auditora KPF 2020 5% pasivos, 95% patrimonio 2021 7% pasivos, 93% patrimonio Evidencia: Informe 5ta Reunión Ordinaria Consejo Promipyme.	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	Se evidencia RD\$ 20,000,000.00, desembolsados beneficiando a dos (2) cooperativas COPROCAMA y PRODECO Evidencia: Informe de Resultados Gerencia Crédito Segundo Piso	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
-----------------	-----------------------	------------------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Se evidencia presupuesto inicial del año 2021 por un monto de \$12,820,729,743.00 con ejecución de 7,999,523.00 del programa 11, y del programa 12 monto inicial de \$14,925,392 con ejecución de \$3,499,522 Evidencia: Informe Evaluación Metas Físicas	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	Se evidencia Desarrollo de tres (3) tableros o Dashboard donde se monitorean y evalúan los diversos KPIs relevantes de la Institución Evidencia: Informe de Resultados Proyecto Águila	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se ha medido
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	Cinco (5) firmas de acuerdos y convenios Evidencia: Informe Resultados Dirección Jurídica, mayo 22	
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.).	Se evidencia Desarrollo de tres (3) tableros o Dashboard donde se monitorean y evalúan los diversos KPIs relevantes de la Institución Evidencia: Informe de Resultados Proyecto Águila	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Se evidencia auditoría realizada por la firma Guzman tapia PKF, los Estados de Situación Financiera, Estado de Cambios en el Patrimonio y	

	de Flujos, presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales al 31 de diciembre del 2020 y 2021, por el periodo de dos años terminado a esa fecha. Evidencia: Informe de auditoria	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No se ha medido
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Se evidencia presupuesto inicial del año 2021 por un monto de \$12,820,729,743.00 con ejecución de 7,999,523.00 del programa 11, y del programa 12 monto inicial de \$14,925,392 con ejecución de \$3,499,522 Evidencia: Informe Evaluación Metas Físicas	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se ha medido

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.