

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

___SERVICIO GEOLÓGICO NACIONAL___

FECHA:

DICIEMBRE 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 formula y desarrolla la misión y la visión de la organización, ha sido socializado con todos los empleados. Evidencia: Plan estratégico y Misión, Visión, Valores y Objetivos claramente definidos y socializados con los empleados.	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	El SGN cuenta con un marco de valores alineados con la misión y visión de la organización, los cuales son: transparencia, excelencia, trabajo en equipo, innovación, servir a la sociedad y colaboración. Evidencia: Plan Estratégico 2021 – 2026, publicación en posters.	
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		

El SGN cuenta con un marco de valores alineados con la misión y visión de la organización, los que a su vez están alineados a la END.

Evidencia: Plan Estratégico 2021 – 2026.

<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Socialización de la Filosofía Institucional, objetivos estratégicos, y operativos a través de un programa de capacitación. Evidencia: Comunicados, murales, publicación en redes sociales y brochures</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>No se realiza una revisión periódica de los enunciados estratégicos institucional desde el 2014.</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>La institución cuenta con un código interno y con un comité de ética institucional. Evidencia: Código, Registros de los talleres e Inducción.</p>	

7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	El Director Ejecutivo del SGN realiza reuniones periódicas con el personal donde se comunican los planes a desarrollar, fomentando una cultura del respeto y el trabajo colaborativo. Evidencia: Fotos, Comunicaciones y registros de las reuniones.	
---	--	--

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>La institución cuenta, con la aprobación por el Ministerio de Administración Pública (MAP), con una estructura organizativa que permite la ejecución de las labores del personal del SGN. Existe un Manual de Organización y Funciones, así como un Manual de Cargos, (2017), en donde se detallan las responsabilidades de cada cargo dentro de la institución.</p> <p>Evidencia: 1) Manual de Cargos SGN 2) Manual Organización y Funciones SGN.</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>Contamos con el Plan Operativo Anual (POA), con sus respectivos indicadores, responsables, actividades y tiempo de ejecución.</p> <p>Evidencia: POA Institucional Anual.</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 ha creado recientemente el cargo de Equidad e igualdad de Género Evidencia: Manual actualizado de Cargos del SGN 2022</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 realiza un monitoreo constante de la Gestión de la información a través de la OAI, los Objetivos Estratégicos son monitoreados por medio de la ejecución de los planes operativos anuales y su vinculación con los mismos. Evidencia: Portal de Transparencia, Registros de la OAI</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 realiza un monitoreo constante de la Gestión de la información a través de la OAI, los Objetivos Estratégicos son monitoreados por medio de la ejecución de los planes operativos anuales y su vinculación con los mismos. Evidencia: Portal de Transparencia, Registros de la OAI</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>La organización evidencia el uso del correo institucional mediante el cual mantenemos una difusión permanente vía correo electrónico de las principales informaciones de la institución, donde se informa a los colaboradores sobre temas de interés institucional y aspectos sociales. De igual forma, el SGN ha establecido la realización de reuniones periódicas donde participan los Encargados Departamentales para establecer claramente la línea de información institucional. Creación de nuevos canales electrónicos de comunicación como Portal Web, YouTube, así</p>	

	<p>como, murales y comunicaciones e informaciones de carácter interno.</p> <p>Evidencia: Correos electrónicos de Comunicación Interna. Mural de RRHH</p>	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	<p>Se han formado equipos de trabajo para analizar los procesos actuales con miras a mejorarlos e incorporar nuevos sistemas de información (TIC).</p> <p>Evidencia: Actas de reuniones y minutas compartidas</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>La organización evidencia el uso del correo institucional mediante el cual mantenemos una difusión permanente vía correo electrónico de las principales informaciones de la institución, donde se informa a los colaboradores sobre temas de interés institucional y aspectos sociales.</p> <p>De igual forma, el SGN ha establecido la realización de reuniones periódicas donde participan los Encargados Departamentales para establecer claramente la línea de información institucional.</p> <p>Creación de nuevos canales electrónicos de comunicación como Portal Web, YouTube, así como, murales y comunicaciones e informaciones de carácter interno.</p> <p>Evidencia: Correos electrónicos de Comunicación Interna. Mural de RRHH</p>	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	<p>Desde la Dirección Ejecutiva se evidencia un compromiso con la mejora continua de los procesos, promoviendo el cambio a las mejores prácticas. Las acciones son comunicadas a todo el personal por diferentes medios.</p> <p>Evidencia: Minutas de reuniones sostenidas con el personal, Publicaciones en las redes sociales y en la página web.</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.	Se realizan reuniones para informar los cambios, los motivos y resultados a esperar. Evidencia: Reuniones, socialización, presentación de nuevos comités, fotos, videos, comunicados, publicaciones en la página web y redes sociales	
---	---	--

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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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).	Se mantiene un seguimiento al cumplimiento del POA, procurando la consecución de los objetivos. El Director Ejecutivo se preocupa por identificar al personal, lo trata con respeto. Se aprecia la puntualidad por parte de los encargados. Evidencia: Fotos, designaciones, comunicaciones y convocatorias vía correo.	
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.	Se aprecia desde la máxima autoridad una política de puertas abiertas, trato igualitario, recibe sugerencias y quejas. Se ha implementado un sistema de citas abierto a todo el personal. Evidencia: Comunicaciones Internas, Convocatorias a Reuniones, Publicaciones en las redes sociales y en la página web.	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	Se realizan reuniones periódicas con los empleados; se cuenta con buzones de sugerencias. Adicional se realizan consultas e informaciones en las reuniones. Evidencia: Videos y Fotos, Minutas de las Reuniones, Convocatorias vía correo, etc.	
4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos,	Implementación y desarrollo del plan de capacitación al personal según detección de	

proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	necesidades, así como talleres de socialización del Plan Estratégico Institucional. Evidencia: Plan de Capacitación y Listado de asistencia a los talleres.	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Designación y delegación en los empleados de tareas y compromisos de temas clave de la Institución. Evidencia: Comunicados, correos, memorándum con las designaciones. Publicación de los Boletines Informativos y noticias relacionadas al sector.	
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).	Se han detectado las necesidades de capacitación en todas las áreas, basadas en el resultado de la evaluación por competencias realizadas a cada colaborador por parte de su jefe inmediato. Evidencia: Comunicación enviada por la Dirección de Recursos Humanos, Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación.	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	La institución otorga a todos los empleados un bono por desempeño y un bono por cumplimiento en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

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>El SGN crea insumos para diferentes organizaciones operativas, principalmente para obras civiles, además, es parte Comité Técnico Nacional (CNT), el cuál es el Organismo Asesor de la Comisión Nacional de Emergencias (CNE); del Centro de Operaciones de Emergencias (COE), en donde se operan todos los casos de riesgos del país. De manera que, el SGN está al tanto de las necesidades en materia de Geociencias de la República Dominicana.</p> <p>Evidencia: Fotos, minutas e informes realizados.</p>	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	<p>La Dirección Ejecutiva ha sostenido diversas reuniones con personalidades de los sectores políticos y académicos, con la finalidad de estrechar las relaciones y buscar mejoras conjuntas con los diversos grupos de interés.</p> <p>Evidencia: Fotos y publicaciones de los objetivos en las redes sociales de la institución.</p>	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>Mesas de trabajo con los diferentes actores (públicos y privados), que inciden en la toma de decisiones para temas relacionados con el sector Geológico y Minero.</p> <p>Evidencia: Fotos, publicaciones en la página web y las redes sociales.</p>	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>El SGN cuenta con un Plan Estratégico el cual está alineado con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) en la República Dominicana.</p> <p>Evidencia: PEI 2021 - 2026</p>	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de	<p>La Dirección Ejecutiva ha sostenido diversas reuniones con personalidades del sector académico y la Sociedad Dominicana de Geología (SODOGEO), con la finalidad de estrechar las</p>	

presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	relaciones y buscar mejoras conjuntas con los diversos grupos de interés. Evidencia: Fotos y publicaciones de los objetivos en las redes sociales de la institución.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	La institución participa en actividades organizadas por asociaciones profesionales asociadas a los temas Geológicos y Mineros. Evidencia: Fotos y correos por parte de la Sociedad Dominicana de Geología (SODOGEO).	
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.	Participación activa del Director Ejecutivo en los medios de comunicación, publicaciones constantes en las Redes Sociales, detalle de los servicios en la página web de la Institución, entre otras. Evidencia: Entrevistas, fotos, videos, página web, periódicos y redes sociales	

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 globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	Se recaba información sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. Evidencia: Estudios realizados que conllevan las actualizaciones de estas informaciones	

2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Se han identificado los grupos de interés y se comunican. Evidencia: Plan Estratégico 2021-2026	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	Periódicamente se llevan a cabo conversatorios, mesas de trabajo donde se evidencian las necesidades, expectativas y líneas de acción para el Sector Geológico y Minero. Evidencia: Minutas de reuniones y fotos	
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.	La institución sigue el modelo de Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) con el fin de evaluar el nivel de riesgo en los procesos y operaciones que son realizados en la institución. Evidencia: Ranking de control NOBACI	

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.	La institución cuenta con un plan Estratégico, donde se plasman las necesidades de la institución traducidas en los Objetivos Estratégicos, lo que permite, elaborar y ejecutar planes y proyectos con necesidades específicas y alcanzables. Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2021-2026 aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE)	

2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	La institución cuenta con un plan estratégico institucional, donde participan diversos grupos de interés. Evidencia: Plan Estratégico Institucional	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	Una de las responsabilidades que tiene la institución es trabajar con el Riesgo geológico el cual es una responsabilidad con la sociedad en general. Además, el SGN cuenta con un plan ambiental interno. Evidencia: Ley de creación del SGN, varios estudios	
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.	La institución cuenta con un Presupuesto de Ingreso, lo que permite tener una proyección sobre los gastos e inversiones en los que puede incurrir la institución. Evidencia: Presupuesto Anual de Ingresos y Gastos y Ejecución Presupuestaria Mensual	

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.	Se evidencia que la institución cuenta con un Plan Estratégico Institucional, cuyos objetivos son plasmados en base a prioridades, que se traducen para su ejecución anualmente en los POA's. Evidencia: Plan Estratégico Institucional y los POA's anuales colgados en el Portal de Transparencia Institucional	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	La institución cuenta con Planes y proyectos claros y sus indicadores de medición en la ejecución. Evidencia: POA por áreas	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al	Se evidencia que la institución comunica de manera eficaz mediante reuniones y mesas de trabajo con los encargados Departamentales, los planes y	

personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	proyectos y estos a su vez comunican a sus colaboradores de sus respectivos Departamentos, las tareas específicas y los planes de acción para lograrlos. Evidencia: Correos institucionales, reuniones de trabajo para la elaboración del POA, fotos y registro de participantes	
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.	La Institución cuenta con un plan operativo anual institucional y este tiene su medición semestral a través de un informe con los avances por proyecto. También se lleva a cabo la evaluación de desempeño a los empleados. Adicionalmente, se hacen informes de actividades mensuales de actividades en los cuales se evidencian las contempladas en el POA. Evidencia: Informe de las actividades mensuales de actividades, informes semestrales de la ejecución del POA. Formularios de evaluación de desempeño	

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.	La institución ha definido todos sus servicios en su página web. Se promueve el uso del correo electrónico institucional y las redes sociales. Evidencia: Página Web, Página de Transparencia, entre otras	
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.	El SGN tiene acuerdos de colaboración con instituciones internacionales con las cuales se mantiene a la vanguardia en la utilización de técnicas y metodologías empleadas para la realización de los estudios Geocientíficos. Evidencia: Acuerdos de colaboración firmados	

3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	El Director Ejecutivo ha sostenido diversas reuniones con representantes del sector privado y político con miras a buscar mejoras conjuntas que le permitan al SGN mejorar sus procesos internos y que estos estén a la vanguardia de los tiempos modernos y de la tecnología de punta. Evidencia: Reuniones sostenidas con: la empresa minera Barrick Gold, la Sociedad Dominicana de Geología (SODOGEO), Observatorio Sismológico de Loyola, entre otros	
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	La institución ha definido todos sus servicios en su página web. Se promueve el uso del correo electrónico institucional y las redes sociales. Evidencia: Página Web, Página de Transparencia, entre otras	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Los cambios son gestionados atendiendo al monto designado para cada área en el presupuesto asignado. Evidencia: Presupuesto Anual y el POA	

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.	La institución realizó un diagnóstico de las necesidades actuales y futuras de los recursos humanos. Evidencia: Levantamiento de Detección de Necesidades de Capacitación, Programa de Inducción y Documento del diagnóstico	

<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Desde el Departamento de Recursos Humanos, se verifica que el personal contratado cumpla con el perfil requerido para el puesto, que contribuya con el logro de la misión y la visión institucional. Evidencia: Políticas de Selección y Reclutamiento de Recursos Humanos y Plan de Capacitación de la Institución</p>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>La institución cuenta con políticas de gestión de Recursos Humanos. En las instalaciones del SGN el 32% son mujeres, se trata de aumentar este % por la equidad de género. Hay flexibilidad de horario para el personal. Evidencia: Manual de políticas de Recursos Humanos. Permisos especiales para estudios, permisos especiales para impartir clases</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 gestiona el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia de acuerdo a la establecido en la Ley 41-08. Evidencia: Procesos de concursos, La elaboración del Plan de Capacitación</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 apoya la cultura del desempeño. Evidencia: Cumplimiento del Reglamento 525-09. Bono por desempeño</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,</p>	<p>Se ha creado el cargo de Técnico de Equidad de Género. Evidencia: Manual de Cargos actualizado 2022</p>	

participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.		
---	--	--

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.	La Institución elabora un Programa de Capacitación anual y gestiona un plan de formación basado en las necesidades del personal. Evidencia: Programa de Capacitación, Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.		

La Institución ha iniciado los procesos de Evaluación del Desempeño y Detección de Necesidades de Capacitación.

Evidencia: Formulario de Evaluación y Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación aplicados

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 desarrolla anualmente y extraordinariamente la Planificación y Programación de Capacitación para el personal de la Institución. Evidencia: Programa de Capacitación Anual	
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 realizan cursos y talleres relativos al desarrollo de habilidades gerenciales y de liderazgo. Evidencia: Programa de Capacitación, Fotos, Lista de participantes, Certificaciones emitidas	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Se lidera y se apoya a los nuevos empleados. Evidencia: Programa de inducción a la institución y al cargo. Asignación de mentores en unidades determinadas	

6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados. Evidencia: Remisión de traslados, publicación de concursos	
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).	Se han realizado reuniones y capacitaciones impartidas de forma virtual, utilizando las plataformas Zoom, Meet, entre otras. La institución cuenta con una página web actualizada, con redes sociales activas en las que se publican continuamente las actividades desarrolladas en la institución y los proyectos futuros. Evidencia: Minutas levantadas, Publicaciones en las redes sociales, Fotos e informes de actividades	
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.	La institución es parte del Comité de Emergencia Oficial, ante el Centro de Operaciones de Emergencias (COE). La institución cuenta con buzones para depositar quejas/sugerencias y reportar conflictos. Evidencia: Listado de los miembros del comité, Publicación en las redes sociales y Fotos	
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.	La Dirección de Recursos Humanos para cumplir con los requerimientos de una capacitación competente ha diseñado un formulario para evaluar el impacto del desarrollo de varios cursos de capacitación para sus empleados. Evidencia: Formulario de detección de necesidades de capacitación y comunicaciones internas	

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.	Se realizan actividades de comunicación abierta para el diálogo y motivación del personal. Evidencia: Reuniones, elaboración de la agenda, publicaciones en las redes sociales y la página web	

<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>En el SGN existen buzones internos de sugerencias, se realizan reuniones de gestión y tormentas de ideas. Evidencia: Minutas de reuniones</p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Los empleados y sus representantes son involucrados en el desarrollo de planes. Evidencia: Creación de comités de Riesgos, de Calidad, entre otros</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se realizan lluvias de ideas con el personal, son revisados continuamente los objetivos propuestos en cada Departamento. Evidencia: Minutas de reuniones, comités de trabajo y POA's</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>La institución ha programado realizar la encuesta del clima laboral con frecuencia anual. Evidencia: Comunicación enviada al MAP, encuestas realizadas y planes de acciones de mejora</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>Contamos con una estructura adecuada para el buen desenvolvimiento de las actividades de bienestar laboral, salud y medio ambiente. Evidencia: Acondicionamiento de áreas físicas</p>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Se cuenta con flexibilidad laboral en casos que el personal lo amerite. El personal que necesite de algún permiso o flexibilidad en su horario de trabajo, debe solicitarlo a su jefe inmediato y este a su vez se lo comunica al departamento de Recursos Humanos para tomar las consideraciones de lugar. Evidencia: Permisos, Acuerdos de días de asistencia en la semana, horarios parciales, etc.</p>	

8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se presta atención especial a las necesidades de los empleados más desfavorecidos. Evidencia: Atención a empleados con condiciones desfavorables de salud	
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).	La institución ha realizado charlas sobre salud dirigidas a todo el personal, facilidad para vacunas al personal. Actividad de integración al encender el árbol navideño (desayuno navideño). Evidencia: Fotos, Publicaciones en las redes sociales y tarjeta de vacunación de los empleados	

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-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	Se crean lazos con los socios clave del sector, de la sociedad civil y sector gobierno involucrados a la Institución, logrando así una mejor resolución de situaciones. Evidencias: Registro de proveedores del Estado	
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	El SGN tiene acuerdos de colaboración con diferentes instituciones y universidades con los cuales se gestionan actividades socioeconómicas y medioambientales.	

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.	Evidencia: Acuerdos de colaboración con universidades e instituciones públicas	
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 han identificado las necesidades de alianzas público-privada a largo plazo. Evidencia: Alianzas firmadas con universidades e instituciones públicas	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	Se han identificado las necesidades de alianzas público-privada a largo plazo. Evidencia: Alianzas firmadas con universidades e instituciones públicas	
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.	Creamos lazos con los socios clave del sector, de la sociedad civil y sector gobierno involucrados a la Institución, logrando así una mejor resolución de situaciones. Evidencias: Registro de proveedores del Estado	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	Se asegura una política proactiva de información. Evidencia: Página Web, Carta Compromiso al Ciudadano	
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	La Institución ha implementado el uso de buzones de sugerencias y buzones de denuncias para recolectar las opiniones de los ciudadanos/clientes. Evidencia: Buzones de sugerencias y buzones de denuncias instalados en nuestra planta física	

calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.		
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.	En el SGN se cuenta con buzones de quejas y sugerencias tanto físicos como electrónicos. Se dispone de la línea 311 y la oficina de libre acceso a la información pública. Evidencia: Registro de reclamaciones, quejas y sugerencias reportadas en los buzones físicos y electrónicos, situaciones reportadas en la línea 311, solicitudes en la OAI	
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 desarrolla una gestión eficaz de las expectativas a través de la publicación de servicios y compromisos de los servicios que se brindan. Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)	

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	Se alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrrativa.	

medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	Evidencia: Planes Estratégicos (PEI 2021 – 2026) y Operación Anual 2021	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Análisis mensual de los Estados Financieros y la revisión constante de las cuentas de la Institución. Monitoreo y seguimiento de la Dirección de Control Interno a los procesos que involucran riesgos. Evidencia: Informe mensual, Revisión y Análisis de los Estados Financieros	
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.	Se garantiza la transparencia de todos los procesos financieros haciéndolos públicos a través de nuestro portal web y antes las instituciones gubernamentales correspondientes. Además, se utiliza el portal Compras Dominicanas de la DGCP. Evidencia: Informaciones publicadas en el portal de transparencia de la institución	
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).	Se asegura la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros. Evidencia: Presupuesto aprobado por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), para cumplir con todas las actividades y compromisos planificadas en el presupuesto de la institución	
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.).	Se introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos. Evidencia: Control presupuestario, SIGEF y POA	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Se evidencia a través de la estructura aprobada para la DAF, su proceso y procedimientos. Evidencia: Organigrama MAP, procedimientos del Departamento Administrativo y Financiero (DAF)	

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.	Existen bases de datos de información en el SGN, tanto cartográficas como memorias explicativas Geocientíficas. Evidencia: Informaciones publicadas en la página Web del SGN, área de documentación que almacena y resguarda informaciones disponibles	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	Se tienen medios de recolección de información externa para la revisión de la misma y para utilizar esta información de manera eficaz para la mejora continua. Evidencia: Buzones de sugerencias, Reuniones de mesas de trabajo	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		
	Se evidencia que: Mas del 80% del personal cuenta con una PC para realizar sus tareas. Todos cuentan con Outlook. Capacitaciones SISMAP, OPTIC, DIGEIG. Foros, página web, redes sociales	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Se tienen medios de recolección de información externa para la revisión de la misma y para utilizar esta información de manera eficaz para la mejora continua. Evidencia: Buzones de sugerencias, Reuniones de mesas de trabajo	

5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Se evidencia que se controla la información. Evidencia: Plan de comunicaciones	
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.	Se han desarrollado canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización. Evidencia: Outlook, reuniones de áreas y generales, circulares y murales	
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.	En el SGN se cuenta con una página web en la que, se utiliza el lenguaje inclusivo y adecuada para personas con discapacidades. Evidencia: Página web de la institución, Oficina de Acceso a la Información (OAI)	
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.	Se garantiza la permanencia de la información en los sistemas existentes y se bloquean los accesos a estos programas al personal que es desvinculado de la institución. Evidencia: Comunicación de RRHH a las diferentes áreas por medio de las TICs	

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.	Los objetivos estratégicos y operativos. La gestión de la tecnología se desarrolla basándose en los objetivos estratégicos y operativos de la institución. Evidencia: Actualización del portal Web del SGN, Portal de Transparencia y Ranking OPTIC	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Se implementa, monitorea y evalúa la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. Evidencia: Plan de Seguridad Física y Lógica de Tecnología de Información	

<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>En el Plan Estratégico Institucional reposan todos los planes y proyectos que buscan mejorar los procesos internos mediante las innovaciones tecnológicas que son requeridas. Evidencia: Plan Estratégico Institucional, certificaciones Nortic</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Se cuenta con herramientas para mejorar el servicio al cliente. Evidencia: Envío de Formularios Google Docs de encuestas a los ciudadanos para conocer su satisfacción en cuanto a los servicios que se brindan. Solicitud de servicios en línea</p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Se cuenta con herramientas para mejorar el servicio al cliente. Evidencia: Envío de Formularios Google Docs de encuestas a los ciudadanos para conocer su satisfacción en cuanto a los servicios que se brindan. Solicitud de servicios en línea</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 asegura el uso, eficaz y eficiente de la tecnología. Evidencia: Registros de capacitación en los nuevos sistemas, manuales de usuario, backups, políticas y planes de seguridad, Asistencia de Soporte Tecnológico</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 ha orientado la gestión a ser eco amigable. Evidencia: Plan Ambiental donde se promueve la adecuada gestión de los residuos y respuestas a usuarios vía mensajería</p>	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

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 la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios, en cuanto a la ubicación del SGN. Se cuenta con una ubicación accesible para todo público, con facilidad de transportación. Evidencia: Localización accesible, comodidad en la recepción para la ciudadanía. Carta Compromiso/ brochures	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	Se cuenta con oficinas iluminadas, salones equipados para la realización de reuniones y capacitaciones, con un comedor al servicio de los empleados. Se dispone de una recepción para visitantes y una infraestructura adecuada que permite realizar adecuadamente las funciones de la institución. Evidencia: Fotos, planos arquitectónicos y página web	
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.	Se evidencia una política de ciclo de vida. Evidencia: Políticas y procedimiento para la correcta administración de los activos fijos del SGN	No se evidencia la política de reciclaje
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Se evidencia el uso de las instalaciones del SGN por la comunidad local. Evidencia: Fotos de reuniones y actividades	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Se evidencian acciones. Evidencia: Mantenimiento de vehículos. Correos y avisos recordando apagar las PCs y las luces al término del horario laboral. Se evidencia acceso a transporte público y algunos parqueos disponibles	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los	Se evidencia acceso a transporte público y algunos parqueos disponibles	

ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).		
---	--	--

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 han identificado, documentado y realizado un mapa de todos los procesos del SGN. Evidencia: Mapa de procesos. Procedimientos establecidos y desarrollados	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	Las TICs son utilizadas para prestar servicios de manera directa. Evidencia: Cuenta de Twitter, creación de canal YouTube. Facebook e Instagram. Creación de servicios en línea	
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.	Se han analizado y evaluado los procesos. Evidencia: Minutas de reuniones. Se analizaron los riesgos por medio de una matriz de riesgos	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Se evidencian los procesos cumplidos por las personas a cargo	

5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	Dada la naturaleza del SGN, los requisitos legales de los procesos a realizarse no son simplificables, sin embargo, durante el proceso de revisión de los documentos los mismos son revisados y actualizados de acuerdo a las nuevas exigencias Nacionales (leyes, decretos, reglamentos, resoluciones, entre otros)	
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.	El SGN innova en los procesos basados en las buenas prácticas, nacional e internacional. Evidencia: Asistencia a los talleres, reuniones, capacitaciones impartidas por las diferentes instituciones nacionales y agencias internacionales. Informes de asistencias	
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.).	Se evidencia el establecimiento de objetivos de resultados orientados a los grupos de interés y sus indicadores. Evidencia: Acuerdos de desempeño y Carta Compromiso al Ciudadano	
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).	Se revisa y mejora los procesos. Evidencia: Registros de capacitación en los nuevos sistemas, manuales de usuario, backups, políticas y planes de seguridad, Asistencia de Soporte Tecnológico	

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 involucra a los ciudadanos en la mejora de los servicios y en el desarrollo de estándares. Evidencia: Encuesta para mejora de servicios. Registro de la Línea 311 y Libre Acceso a la Información. Buzones de sugerencias, de denuncias y redes sociales.	

2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	Se cuenta con información colgada en el portal institucional, las cuales son demandadas con frecuencia	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	Se ha creado un cargo de Equidad de Género que se hará cargo de todo lo que se relacione con esto. Evidencia: Manual de Cargos actualizado 2022	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	Se promueve la accesibilidad al SGN. Evidencia: Certificación NORTIC EI, Página Web, Instagram, Facebook, Twitter y canal de YouTube, Carta Compromiso al Ciudadano	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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 ha definido la cadena de prestación de servicios. Evidencia: PEI, Metas Presidenciales	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Se han desarrollado sistemas compartidos con los socios en la cadena de prestación de servicios. Evidencia: Metas Presidenciales	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se evidencia la creación de grupos de trabajos con organizaciones/proveedores de servicios para solucionar problemas. Evidencia: Informes remitidos, minutas realizadas con el INAPA, CAASD, entre otros	

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.	Se evidencia la creación de condiciones para crear procesos. Evidencia: Carpeta de procedimientos de los procesos	
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.	Se coordinan y se unen procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público. Evidencia: Convenios firmados	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Se coordinan y se unen procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público. Evidencia: Convenios firmados	

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:		
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).	Se evidencia la percepción de una imagen global y la reputación del SGN. Evidencia: Resultados de encuestas realizadas	

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).	Se evidencia la percepción de una imagen global y la reputación del SGN. Evidencia: Resultados de encuestas realizadas	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Se evidencia el involucramiento y la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de tomas de decisiones. Evidencia: Fotos y Minutas de reuniones	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	El índice de Transparencia de la institución se mantiene por encima del 85%. Evidencia: Portal de Transparencia del SGN	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	Se evidencia la integridad y confianza de los ciudadanos. Evidencia: Resultados de encuestas realizadas	

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 el nivel de confianza de los ciudadanos hacia la institución. Evidencia: Resultados de encuestas realizadas	
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.).	El SGN está ubicado en un lugar estratégico que permite al ciudadano/cliente un fácil acceso con transporte público y privado, con horario accesible. Evidencia: Ubicación Web	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad,	Con frecuencia se evalúan los servicios brindados por el SGN. Evidencia: Resultados de encuestas	

tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).		
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	Se toma en cuenta la diferenciación de los servicios de la organización según las necesidades de los ciudadanos. Evidencia: Charlas impartidas a escuelas e instituciones, correos enviados para programar reuniones con ciudadanos para la explicación de informaciones solicitadas	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	Se evidencia la innovación para la atención a ciudadanos. Evidencia: Oficina Virtual OAI, Actualización página Web y Servicio 311	
6) Agilidad de la organización.	Se evidencia la agilidad de la Institución. Evidencia: Resultados de encuestas	
7) Digitalización en la organización.	La información se encuentra disponible de manera correcta, clara y oportuna. Evidencia: Página Web	

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).	El tiempo de espera para la prestación de servicios es de 10 días máximo. Evidencia: Estadística trimestral de prestación de servicios	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	Para las quejas y sugerencias recibidas en la oficina de libre acceso a la información y en los buzones físicos, el tiempo de respuesta es de 15 días laborables. Evidencia: CCC – SGN	

3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	Ningún expediente devuelto. Cumplimiento de la CCC del SGN. Evidencia: Informe de evaluación de la CCC – MAP 2022	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	Son evaluados los estándares de servicio. Evidencia: Resultados de encuestas e Informes de evaluación remitidos por el MAP	

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.	Los canales de información son: Correo electrónico, OAI, Carta/Comunicación en formato físico. Evidencia: Solicitudes recibidas por las distintas vías y Carta Compromiso al Ciudadano	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	La información se encuentra disponible de manera correcta, clara y oportuna. Evidencia: Página Web	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	El Departamento de Planificación y Desarrollo del SGN rinde un informe semestral del avance de POA. Evidencia: Informe de avance del POA	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	La institución posee un índice de transparencia gubernamental por encima de un 85%, así también se dispone de una Oficina de Acceso a la Información Pública. Evidencia: Página web, índice de transparencia gubernamental y Redes Sociales	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El horario de servicio al público general en la institución se cumple en un 100%, de lunes a viernes, de 8:00 am hasta las 4:00 pm. Evidencia: Código de Ética del SGN	
6) Tiempo de espera.	El tiempo de espera para la prestación de servicio es de 10 días máximo.	

	Evidencia: Estadística trimestral de prestación de servicios	
7) Tiempo para prestar el servicio.	El tiempo de espera para la prestación de servicio es de 10 días máximo. Evidencia: Estadística trimestral de prestación de servicios	
8) Costo de los servicios.	No hay costo alguno para la prestación de los servicios. Evidencia: Cartografía y algunos informes Geocientíficos colgados en la Página Web del SGN	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Se evidencia la responsabilidad de la gestión de la información. Evidencia: En los mapas e informes colgados en la página de la institución, siempre aparece quien lo elabora	

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 la implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos, toma de decisiones. Evidencia: Fotos de reuniones y Minutas	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Se han recibido sugerencias que han sido implementadas. Evidencia: Informes de trabajos en conjunto para aplicación de técnicas específicas. Instalaciones de equipos en lugares sugeridos por grupos de interés	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Se evidencia la innovación para la atención a ciudadanos. Evidencia: Oficina Virtual OAI, Actualización página Web y Servicio 311	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores	Se cumple con este punto.	

previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).	Evidencia: Plan Anual de Compras en el que se destina un % a la MIPYME Mujer. Seguimiento a plataforma de Compras Dominicana	
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 el alcance y grado en que son cumplidas las necesidades. Evidencia: Informes de actividades mensuales	

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.	La información se encuentra disponible de manera correcta, clara y oportuna. Se reciben solicitudes por Correo electrónico, OAI, Carta/Comunicación en formato físico. Evidencia: Solicitudes recibidas por las distintas vías y Carta Compromiso al Ciudadano. Página Web	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	La institución posee un índice de transparencia gubernamental por encima de un 85%, así también se dispone de una Oficina de Acceso a la Información Pública. Evidencia: Página web, índice de transparencia gubernamental y Redes Sociales	

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).	De acuerdo a la última encuesta de Clima Organizacional, la percepción es de un 83%. Evidencia: Resultados de encuesta	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	83% de satisfacción. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2022	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	83% de satisfacción. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2022	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	El personal tiene conocimiento de comportamiento ético. Evidencia: Lista de registro de Charlas de manejo de conflictos	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	Última encuesta de Clima Organizacional, la percepción es de un 83%. Evidencia: Resultados de encuesta	
6) La responsabilidad social de la organización.	El SGN da a conocer sus responsabilidades con el país. Evidencia: Fotos e Informes de Charlas realizadas	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	Se evidencia la innovación para la atención a ciudadanos. Evidencia: Oficina Virtual OAI, Actualización página Web y Servicio 311	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	La información se encuentra disponible de manera correcta, clara y oportuna. Evidencia: Página Web	
9) La agilidad de la organización.	Se evidencia la agilidad de la Institución. Evidencia: Resultados de encuestas	

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

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

	(Detallar Evidencias)	
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.	Se constata la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la institución. Evidencia: Facilidad para realizar las visitas de campo, mejoría en la gestión de los recursos financieros. Cartas de rutas. Un 80% de disponibilidad y recursos en la encuesta del clima laboral 2022	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	94% en Normatividad y Proceso Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2022	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	Todos los empleados son evaluados por los acuerdos de desempeño. Evidencia: Acuerdos de desempeño firmados	
4) La gestión del conocimiento.	87% en Capacitación especializada y Desarrollo. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2022	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	91% en Comunicación. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2022	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	91% en Comunicación. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2022	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Siempre se está en la mejor disposición de innovar. Un 86% en Mejora y Cambio. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2022	

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.	La percepción es de un 91% para la Calidad de vida laboral. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2022	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	79% en Balance y Trabajo Familia. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2022	

3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	94% de Relación con los empleados/colegas/colaboradores. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2022	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	91% en Calidad de vida laboral. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2022	

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.	79% de Servicio Profesional de Carrera. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2022	
2) Motivación y empoderamiento.	87 % en Capacitación en el desarrollo profesional. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2022	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	87 % en Capacitación en el desarrollo profesional. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2022	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	El Departamento de RRHH lleva registros del comportamiento de los empleados. Evidencia: Reportes semanales	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	Un 86% en Mejora y Cambio. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2022	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	No se ha recibido quejas. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2022	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Con frecuencia se celebran talleres y charlas. Evidencia: Redes Sociales, Fotos y Registro de participantes	

<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>93% Calidad y Orientación al Usuario. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 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>Los departamentos de RRHH y Planificación y Desarrollo dan seguimiento al rendimiento individual de los empleados. Evidencia: Acuerdos de desempeño e Informes de actividades mensuales</p>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>79% Uso de la Tecnología. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2022</p>	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>87 % en Capacitación en el desarrollo profesional. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2022</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>80% Reconocimiento Laboral. Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima 2022</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.I. 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.	El SGN realiza todos los años, específicamente el día mundial de los Humedales conjuntamente con ONGs y el Ministerio de Medio Ambiente, un taller a la población cercana a los Humedales del Ozama para concientizar a los habitantes de la importancia que tiene esta zona. También se realizan otros talleres y charlas. Evidencia: Fotos, Registro de participantes y Publicaciones en Redes Sociales	
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.).	El SGN es la institución responsable de generar conocimiento Geocientífico, por lo tanto, todas las investigaciones que realiza contribuyen al bienestar de la población. Evidencia: Estudios y Cartografía Geocientíficos	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	El SGN es la institución responsable de generar conocimiento Geocientífico, por lo tanto, todas las investigaciones que realiza contribuyen al bienestar de la población. Evidencia: Estudios y Cartografía Geocientíficos	
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.	El SGN es quien realiza exploraciones e investigaciones para una futura explotación de los recursos naturales, por ejemplo: Recursos Geológicos y Mineros, Aguas Subterráneas, entre otros. Además, evalúa las geoamenazas que sirven para la toma de decisión a nivel de gobierno.	

	Evidencia: Estudios y Cartografía Geocientíficos	
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.	Más de un 85% en el Portal de Transparencia. La ubicación del SGN es excelente debido a que se localiza alrededor de vías importantes del D.N. Evidencia: Portal de Transparencia del SGN. Localización de la Institución	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	En la institución se compran baterías recargables para equipos especializados, lámparas de bajo consumo, Evidencia: Baterías, Lámparas	
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.).	Más de un 85% en el Portal de Transparencia. La ubicación del SGN es excelente debido a que se localiza alrededor de vías importantes del D.N. Evidencia: Portal de Transparencia del SGN. Localización de la Institución	

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 suministros como agua, electricidad y gas).	Con frecuencia se realizan jornadas para concientizar a la población del uso e importancia de los recursos naturales y de las Geoamenazas. El SGN forma parte de la Comisión Nacional de Emergencias. Evidencia: Redes Sociales, Fotos y Registro de participantes	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	El SGN forma parte de la Comisión Nacional de Emergencias, de la Sociedad Dominicana de Geología (SODOGEO), Asociación de Servicios de	

	Geología y Minería Iberoamericanos (ASGMI), de España, entre otros. Evidencia: Correos de convocatorias, Minutas realizadas	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Se han realizado notas de prensa, entrevistas y publicaciones en periódicos digitales. Evidencia: Publicaciones, Redes Sociales	
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.).	Se ha creado un cargo de Técnico de Equidad y Género que dará seguimiento a todo lo concerniente con este tema	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	Se realizan proyectos y actividades filantrópicas. Evidencia: Informe de visitas de campo para la realización de este tipo de labores	
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).	Con frecuencia se participa en Congresos Nacionales e Internacionales. Evidencia: Redes Sociales, Fotos y Presentaciones realizadas	
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 ha implementado jornadas de vacunación en las instalaciones del SGN. Existe un plan de seguridad institucional. Se han realizado charlas de salud. Evidencia: Registro de vacunación, Registro de asistencia a charlas y Plan de Seguridad Institucional del SGN	
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	X	No existen mediciones por el momento

acciones que sobrepasen la misión de la institución).		
---	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	El SGN lleva una estadística trimestral de los servicios brindados. Evidencia: Estadística trimestral de servicios brindados. Publicación en el Portal de Transparencia	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Los servicios que ofrece el SGN permiten generar conocimiento Geocientífico para emplearlos en la exploración y explotación de los recursos geológicos, mineros, hídricos, así como también, para el ordenamiento territorial, con fines de mitigar riesgos. Evidencia: Estudios Geocientíficos, Mapas de riesgos para diferentes municipios	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	El SGN, junto a otras agencias internacionales, ha implementado experiencias sobre el uso de metodologías para la realización de Cartografías Geocientíficas. Evidencia: Cartografías realizadas	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	El SGN ha cumplido con acuerdos con varias entidades en los cuales se han planteado responsabilidades en conjunto. Evidencia: Informe de actividades realizadas, POA y Proyectos desarrollados	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	Existen resultados de inspecciones y auditorías. Evidencia: Evaluaciones de Carta Compromiso, Nortic EI, SIGEF y NOBACI	

6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	La institución cuenta con un personal específico para la pronta respuesta a las solicitudes a fin de disminuir el tiempo de respuesta. Evidencia: Tiempo de respuesta en la Estadística trimestral realizada en el SGN	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	La institución cuenta con resultados de encuestas de satisfacción de los servicios brindados. Evidencia: Resultados de encuestas implementadas	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Respuestas inmediatas para buscar resultados ante evaluaciones presentadas. El manual de Seguridad contiene con una matriz de riesgos. Evidencia: Manual de Seguridad	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	En el SGN, el personal está constantemente capacitándose con la finalidad de poder brindar un mejor servicio. Evidencia: Certificados de cursos realizados por el personal	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	El SGN, junto a otras agencias internacionales, ha implementado capacitaciones en el uso de metodologías para la realización de Cartografías Geocientíficas, Amenazas y vulnerabilidad física de edificaciones. Evidencia: Convocatorias de inicio de capacitaciones. Fotos en las Redes Sociales	
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	Se realizan actividades en conjunto con otras organizaciones en el marco de acuerdos de colaboración. Evidencia: Informes realizados. Fotos, Redes Sociales	

<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>Las TICs han permitido el acceso más rápido a informaciones solicitadas, sin tener que ir a la oficina física. Evidencia: Cartografía e informes publicados en la página Web del SGN, OAI y Correos electrónicos</p>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Se cuenta con resultados de mediciones de inspecciones. Evidencia: CCC, POA, SIGEF, SISMAP y OPTIC</p>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Se obtuvo la certificación NORTIC EI</p>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Se cumple en un 100% con los objetivos presupuestarios y financieros. Evidencia: Evaluación SIGEF / IGP</p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>La gestión administrativa ha logrado mejorar en lo posible los salarios, equipos, materiales y mobiliarios necesarios para cumplir con las actividades de la institución. Aún con un presupuesto bajo, se han realizado, además, capacitaciones nacionales e internacionales</p>	

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