

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**CONSEJO NACIONAL DE ZONAS FRANCAS DE EXPORTACIÓN**

**FECHA:**

**22 DE MAYO DEL 2023**

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo  
SGC-MAP

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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).	Hemos formulado y revisado la misión y la visión de la organización.  Evidencias: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, -END 2030	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Hemos establecido un marco de valores alineados con la misión y la visión de la organización.  Evidencias: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, -Portal web	
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	Hemos asegurado de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales.  Evidencias: - Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) 2021-2024	

Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	-PNFE 2020-2030	
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>Se han comunicado la misión, la visión y los valores a todos los empleados de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Correos de socialización con el Staff,</li> <li>-Portal Web,</li> <li>-Portal Web institucional,</li> <li>- Redes sociales,</li> <li>-Foro institucional,</li> <li>-Chat Institucional,</li> <li>-Mural digital</li> <li>-Mural tradicional.</li> </ul>	
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>Se revisa periódicamente la misión, la visión y los valores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Reuniones del Comité de Calidad</li> </ul>	
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	Disponemos Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) que se encargara de gestionar el comportamiento ético de todo el personal en la organización, como basado en las leyes en la materia.	

que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	Evidencias: -Datos de la CIGN -Código de Integridad -Resolución 09-2022 CZNFE Ganador Gran Premio Mejor Campaña de Valores.	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	Hemos reforzado la confianza mutua, lealtad y respeto  Evidencias: -Talleres de Ética y los valores en la función pública, -Charla de Régimen Ético Disciplinario	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Hemos definido las funciones, responsabilidades y competencias de los empleados de la organización.</p> <p>Evidencias: -Organigrama aprobado y resultado por el MAP, -Manual de políticas, procesos y procedimientos.</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>Hemos definido resultados e indicadores para todos los niveles y áreas de la organización.</p> <p>Evidencias: -Plan Estratégico Institucional, -Plan Operativo, -correos de socialización del POA, -Carta Compromiso aprobada por el MAP</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>Tomamos en consideración las necesidades de nuestros grupos de interés en las mejoras implementadas en nuestro sistema de gestión. Fase de documentación e implementación con miras a certificación en la Norma ISO 9001:2015</p> <p>Evidencias:  -Matriz de partes interesada.  -Cronograma de Documentación y plan de trabajo</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>Hemos desarrollado un sistema de gestión de riesgos y sistema de control interno.</p> <p>Evidencias:  -Control de actividades trimestral del POA,  - Informes mensuales de los departamentos,  - Control y seguimiento del PNSP,  -Matriz de la NOBACI</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>Fase de documentación e implementación con miras a certificación en la Norma ISO 9001:2015</p> <p>Evidencias:  -Autodiagnóstico CAF,  -Participación Premio a la Calidad,  -Cronograma de Documentación y plan de trabajo</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>Hemos asegurado una efectiva comunicación con nuestros grupos de interés.</p> <p>Evidencias:  -Portal web,  -Redes Sociales Institucionales,  -Foro y Chat Institucional.</p>	

<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Poseemos las condiciones adecuadas para la gestión de proyectos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Comité de Calidad,</li> <li>-Proceso de conformación de la CIGCN,</li> <li>-Comité de Compras,</li> <li>-Comité de Riesgos</li> </ul>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Poseemos las condiciones para una comunicación interna y externa eficaz.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Correo electrónico institucional,</li> <li>-Portal web,</li> <li>-Publicación de noticias e informaciones de interés público en el portal,</li> <li>-Murales informativos,</li> <li>-Chat interactivo en el portal web,</li> <li>-Servicios *462,</li> <li>-Sistema 311.</li> <li>-Matriz de comunicación interna y externa.</li> </ul>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Hemos recibido de parte de los directivos, el compromiso de la mejora continua y la innovación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Remisión plan de capacitación de RRHH al INAP,</li> <li>-Aprobación de permisos a empleados para realizar capacitaciones nacionales e internacionales</li> </ul>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Contamos con una buena comunicación interna donde se motiva a los empleados y usuarios el uso de las TICs y los buenos valores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Correos internos</li> <li>-Boletín RRHH</li> </ul>	



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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Poseemos un personal altamente comprometido con los objetivos y valores institucionales.</p> <p>Evidencias: -Conformación de equipos de trabajo de todos los grupos ocupacionales para la implementación ISO 9001:2015</p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Tenemos una cultura de confianza y respeto entre líderes y empleados.</p> <p>Evidencias: -Capacitaciones, promociones a empleados por buenas prácticas, gratificaciones económicas y reconocimientos</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Mantenemos una fluida comunicación a todos los niveles de la organización.</p> <p>Evidencias: -Actividad ASP: “Dialoguemos con el Sr. Liranzo”. -Circulares a todos los empleados, -Calendario Institucional, -Portal web, -Redes sociales, -Murales informativos, -Informes de reuniones, -Resumen de noticias de los principales medios, -Boletín RRHH</p>	

<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Apoyamos a los empleados en el desarrollo de sus tareas.</p> <p>Evidencias: -Participación en seminarios y cursos nacionales e internacionales, los empleados participan en seminarios, cursos, talleres, fomento de becas de estudio Proporcionamos retroalimentación a todos los empleados. Evidencias: -Correos electrónicos, circulares internas, informes de reuniones, informes de participación en talleres y seminario.</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Fomentamos la delegación de autoridad y responsabilidades.</p> <p>Evidencias: -Delegación de autoridad mediante circular interna o por correo electrónico, delegación de firma de documentos.</p>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Fomentamos una cultura de aprendizaje en todos los empleados de la organización.</p> <p>Evidencias: -Otorgamiento de becas de estudios, ayudas en el pago de maestrías, diplomados y seminarios, cursos realizados dentro de la organización</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Hemos reconocido y premiado a empleados de la organización.</p> <p>Evidencias: -Memorándum sobre felicitaciones por logros específicos.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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>Hemos identificado las necesidades de los grupos de interés a través de la matriz de las partes interesadas de acuerdo con los requerimientos establecidos en la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>Evidencias:                      -Matriz partes interesadas                      -Actividades y alianzas con grupos de interés como Adozona,                      -Encuesta satisfacción al usuario</p>	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	<p>Hemos mantenido relaciones periódicas con las autoridades políticas y legislativas.</p> <p>Evidencias:                      -Comisión Tripartita encabezada por el Ministerio de Trabajo, (gobierno, empleadores y trabajadores)</p>	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>Hemos identificado las políticas públicas relevantes para la organización.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>-PEI 2021-2024</p> <p>-Revisión y modificación de la Ley No. 8-90,</p> <p>-Reuniones con el MICM,</p> <p>-Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas</p>	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>Poseemos objetivos y metas para los productos y servicios alineados con las políticas públicas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Estrategia Nacional de Desarrollo 2012-2030,</p> <p>-PNPSP</p> <p>-Presupuesto General,</p> <p>-Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo, Plan Estratégico Sectorial del MICM,</p> <p>-Cumplimiento del SISMAP</p>	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	<p>Hemos mantenido alianzas con asociaciones profesionales, industria y autoridades públicas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Acuerdo de colaboración para la implementación de interoperabilidad entre ministerios DGA, CNZFE, y MICM</p> <p>- Acuerdo de colaboración MICM, DPW y CNZFE</p> <p>-Acuerdo ciberseguridad CNCS-CNZFE</p> <p>-Acuerdo TANTAN Global Network-ADOZONA</p>	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>Hemos participado en actividades organizadas por asociaciones profesionales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Reunión con la Corporación Zona Franca Santiago,</p> <p>-Consejo Directivo Corporación Zona Franca Puerto Plata, Consejo Directivo PROINDUSTRIA, Consejo Directivo CEI-RD, Observatorio Dominicano de Comercio Internacional, Comité de Facilitación de Comercio AMCHAM, Comisión</p>	

	Nacional de Negociaciones Comerciales, Clústeres de Dispositivos Médicos, Call Center y BPO's, Logística, Asociación de Servidores Públicos	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	<p>Hemos promovido el reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Carta Compromiso,</li> <li>-Publicaciones en el periódico, publicaciones en el portal web, línea gráfica institucional</li> </ul> <p>Hemos desarrollado un concepto de marketing para nuestros servicios</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Publicaciones diarias del CNZFE en Instagram, Facebook, Twitter y el Portal Web</li> </ul>	

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	<p>Se recaba información sobre variables económicas y demográficas sobre el sector.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informe Estadístico Anual sector Zonas Francas</li> <li>-Informes regionales</li> <li>-Informes sectoriales</li> <li>-Reporte mensual de empleos del sector</li> <li>-Análisis Pestel</li> </ul>	

<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Se han identificado los grupos de interés relevantes y se recopilan de forma sistemática las informaciones sobre los grupos de interés.</p>	
	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Matriz de Partes Interesadas</li> <li>Directorio de Empresas y Operadoras de Zonas Francas;</li> <li>-Directorio de Empresas acogidas a la Ley Núm.56-07;</li> <li>-Listado de Firmas de Abogados y Consultores;</li> <li>-Cámaras de Comercio y Producción de la República Dominicana;</li> <li>-Embajadas y Consulados Dominicanos en el Exterior;</li> <li>-Ministerio de Industria y Mypimes (MICM);</li> <li>-Ministerio de Hacienda (MH);</li> <li>-Dirección General de Aduanas (DGA);</li> <li>-Dirección de Impuestos Internos (DGII);</li> <li>-Centro de Exportación e Inversión de la Rep. Dom. (CEI-RD);</li> <li>-Centro de Desarrollo y Competitividad Industrial (Proindustria);</li> <li>-Ministerio de Medio Ambiente (MIMARENA);</li> <li>-Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP);</li> <li>Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX);</li> <li>-Banco Central de la Rep. Dom.;</li> <li>-Asociación Mundial de Zonas Francas;</li> <li>-Asociación Latinoamericana de Zonas Francas;</li> <li>-Asociaciones de Zonas Francas de Rep. Dom.;</li> <li>-Asociación Dominicana de Zonas Francas de la Rep. Dom. (ADOZONA)</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Encuesta de satisfacción en la calidad de los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)</li> <li>-Censo Anual del sector de Zonas Francas, buzón de quejas y sugerencias</li> <li>-Sistema 311</li> <li>-Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP)</li> </ul>	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	<p>Se analizan las reformas de las políticas públicas y se realizan los ajustes a la planificación estratégica.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Participación en Mesas de trabajo para la creación de indicadores</li> <li>-Liderada por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD)</li> <li>-Matriz del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</li> <li>-Revisión y actualización del PNPSP 2022-2025</li> </ul>	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	<p>Se analizan de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Realización del análisis FODA que se encuentra en el Plan Estratégico Institucional, así como el autodiagnóstico en base a la metodología CAF</li> <li>-Plan Estratégico, Matriz de la NOBACI</li> <li>-Informe Anual del Estadísticas</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	<p>Si, se traducen la misión y la visión.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP)</li> <li>-Plan Estratégico Institucional alineadas a la END 2012-2030</li> <li>-Plan Operativo Anual 2021</li> <li>-Matriz de Riesgo de las NOBACI</li> </ul>	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	<p>Se han involucrado a los empleados en el desarrollo de la estrategia y planificación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Reuniones mensuales de Staff</li> <li>-Reuniones del Consejo Directivo del CNZFE</li> <li>-Participación en Consejos Directivos y/o reuniones en otras instituciones,</li> <li>-Reuniones de trabajo con ADOZONA</li> <li>-Reuniones de Clústeres de Empresas de Zonas Francas tales como logísticas, productos médicos y farmacéuticos, etc.</li> </ul>	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>Se han realizado donaciones para ayudar a personas en desastres naturales y formulado la política de responsabilidad social.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Política de Responsabilidad Social (MPP) – referir al Manual de Políticas Procesos y Procedimientos del CNZFE</li> </ul>	



	-Fotos del acopio de las donaciones (juguetes, alimentos y útiles escolares) -Participación en campaña Tapita por Quimio.	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	Se evidencia la asignación de recursos por programas alineados a la planificación.  Evidencias: -Programación y ejecución presupuestaria -PNPSP -Plan Operativo Anual -Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	El Depto. Planificación y Desarrollo, difunden los lineamientos de las disposiciones en materia de planificación, realiza los ajustes de lugar, diseñó un formato para el seguimiento de los planes operativos departamentales.  Evidencias: -Plan Operativo Anual -Seguimiento Trimestral de ejecución del POA -Manual de Procesos y Procedimientos -Manual de Organización y Funciones.	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	El Depto. Planificación y Desarrollo, formula el PEI partiendo de las disposiciones estatales e instrumentos de la planificación estratégica, luego recopila los planes operativos departamentales y revisa la alineación con el PEI.  Evidencias: -Plan Estratégico Institucional	

	-Plan Operativo Anual -Programación y Ejecución Presupuestaria	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	El Depto. Planificación y Desarrollo, comunica en las reuniones del equipo directivo las estrategias y resultados obtenidos por la organización, además, de que elabora el informe de seguimiento trimestral del POA a cargarse en el subportal de transparencia gubernamental.  Evidencias: -Correos electrónicos -Circulares -Consejos Directivos -Informe trimestral de seguimiento del POA	
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.	El Depto. Planificación y Desarrollo, realiza trimestralmente una evaluación de las estrategias y resultados obtenidos por la organización, además, de que elabora el informe de seguimiento trimestral del POA.  Evidencias: -Informe trimestral de seguimiento del POA -Sistema de Monitoreo para la Gestión Pública -Sistema de Monitoreo para la Administración Pública (SISMAP) -Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) -Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) -Sistema de Medición Continua de Avance TIC y e-Gobierno (SISTICGE)	

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.		No se tiene evidencia de una encuesta de empleados para detectar necesidades de cambio y posibles innovaciones.
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.		No se evidencia que se tenga elaborada una política para la innovación.
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		No se evidencia que se tenga elaborada una política para la innovación.
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.		No se evidencia que se promuevan los aportes de ideas innovadoras y creativas de parte del personal para la mejora continua.
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No se tiene evidencia de una reserva del presupuesto para la gestión de los cambios organizacionales.

### CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Se analizan las necesidades de recursos humanos.  Evidencias: -Formulario interno de detección de necesidades de personal.	

	-Planificación de RRHH	
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>Se ha desarrollado e implementado una política clara.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Estructura organizativa.</li> <li>-Manual de Organización y Funciones.</li> <li>-Manual de Cargos.</li> <li>-Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos.</li> </ul>	
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>Se desarrolla e implementa una política de gestión de los recursos humanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Reglamento Interno.</li> <li>-Ley 41-08 de Función Pública.</li> <li>-Licencia por maternidad, paternidad, fallecimiento de familiar y por estudios.</li> <li>-Ley No. 5-13 sobre discapacidad.</li> </ul>	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	<p>Se gestiona el proceso de selección y desarrollo de la carrera profesional a través de la celebración de concursos y el otorgamiento de becas de estudios al personal indistintamente su grupo ocupacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Proceso de concurso.</li> <li>-Becas de estudios institucionales</li> </ul>	
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>Se apoya la cultura de desempeño y le damos apoyo a las áreas para la elaboración de los acuerdos de desempeño y su posterior evaluación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Acuerdos de desempeño.</li> </ul>	

	-Bono por desempeño a personal de carrera. -Incentivo por rendimiento individual para personal no de carrera.	
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	Se apoya la igual de género en la institución y se elaboran estadísticas desagregadas por sexo.  Evidencia: - Registros administrativos de RRHH -Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	Se identifican las capacidades actuales de las personas y se elabora el plan de desarrollo acorde a las necesidades organizacionales y los cambios que se presentan. Evidencias: -Formulario de detección de necesidades. -Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos. -Planificación de RRHH -Plan de capacitación. -Evaluación de desempeño.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	Se desarrolla, consensua y revisa los planes de formación y desarrollo para los empleados, y se ha reubicado el personal idóneo en las áreas para el logro de la misión, visión y los objetivos estratégicos.	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Levantamiento de necesidades de personal.</li> <li>- Evaluación de desempeño.</li> <li>- Acción de personal (Traslado interno)</li> </ul> <p>Plan de capacitación</p>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>Se buscan formas nuevas e innovadoras de aprendizaje para desarrollar competencias, tales como capacitación en trabajo en equipo, la implementación del plan de gestión de conocimiento organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Capacitaciones Online</li> <li>-Listado de participantes capacitación Trabajo en Equipo.</li> </ul>	<p>No se evidencia que se Investigan y adoptan formas innovadoras de aprendizaje.</p>
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Se identifican las capacidades actuales de las personas y se elabora el plan de desarrollo de competencias individuales, mediante la capacitación en Sistemas de Gestión de Calidad: Liderazgo, Gestión de riesgos, Auditoría Interna, etc.; Además, se han capacitado a través de la transferencia de conocimiento y cursos en línea de los organismos rectores del Estado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan de Capacitación.</li> <li>-Listado de participación cursos</li> </ul>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se guían a los nuevos empleados para garantizar el éxito de su inserción y productividad en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Formulario Inducción de nuevo ingreso.</li> <li>-Entrega del Reglamento Interno.</li> </ul>	<p>No se evidencia que exista un plan de mentorías y de asesoramiento personal para los colaboradores.</p>

	-Retroalimentación por parte de los supervisores.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Promovemos la movilidad de los empleados.  Evidencias: -Concurso Interno/Externo. -Promoción.	
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).		No se tiene evidencia que se adapta el plan de capacitación a las nuevas tendencias de formación.
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.	Se planifican las actividades formativas y de desarrollo de técnicas de comunicación a través de la capacitación en Gestión de Riesgos, Resolución de Conflictos, Charlas del Régimen Disciplinario y Charlas de Ética Gubernamental.  Evidencias: -Planificación RRHH. -Talleres realizados	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se evidencia que se tiene elaborada una política de Análisis Costo/Beneficio.

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>Promovemos una cultura de comunicación abierta, para la dinamización del trabajo en equipo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Reuniones mensuales del STAFF.</li> <li>-Reuniones periódicas de equipos de trabajo.</li> <li>-Circulares.</li> <li>-Correos electrónicos.</li> <li>-Grupos de trabajo vía apps y plataformas digitales.</li> <li>-Actividades de la ASP con los jóvenes y la Alta Dirección para intercambio de ideas.</li> </ul>	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Aseguramos que los empleados tengan la oportunidad de opinar sobre los recursos humanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Grupo de apoyo</li> <li>-Asociación Servidores Públicos.</li> </ul>	<p>No se tiene instalado el Buzón de quejas y sugerencias para empleados.</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>Se involucra a los empleados en el desarrollo de planes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan Operativo Anual.</li> <li>-Plan Estratégico Institucional.</li> <li>-Matriz de Riesgos.</li> <li>-Plan de Capacitación.</li> <li>-Asociación de Servidores Públicos.</li> <li>-Comité de riesgos laborales y de salud ocupacional.</li> <li>-Comité de Calidad.</li> <li>-Comité de Medio ambiente.</li> <li>-Comité de Riesgo.</li> </ul>	



<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Procuramos el consenso entre directivos y empleados.</p> <p>Evidencias:          -Reuniones de STAFF.          -Reuniones de equipo.          -Acuerdo y Evaluación de desempeño.</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Se realizan encuestas periódicas a los empleados.</p> <p>Evidencias:          -Encuesta de clima laboral.          -Buzón de sugerencias y quejas.          -Boletín Informativo de RRHH.</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>Aseguramos las buenas condiciones ambientales de trabajo.</p> <p>Evidencias:          -Comité de Seguridad y Salud en el trabajo.          -Consultorio de salud ocupacional.          -Charla de riesgo laboral.          -Mobiliario ergonómico.          -Simulacros de evacuación por desastres naturales.          -Plan de emergencia.          -Jornadas de salud.          -Charla de salud mental.</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>Garantizamos que las condiciones sean fáciles entre la vida laboral y personal de los empleados.</p> <p>Evidencias:          -Licencias por maternidad, paternidad, enfermedad del empleado o un familiar, por muerte de un familiar.</p>	

	-Permisos de estudios.	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Velamos por desarrollar un ambiente adecuado y adaptado a personas con discapacidad.  Evidencias: -Instalaciones adecuadas a personas con discapacidad. -Personal con discapacidad en la Institución. -Manual de Políticas, procesos y Procedimientos.	
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).	Proporcionamos planes para premiar a los empleados.  Evidencias: -Formación del coro. -Formación del equipo de baloncesto. -Otorgamiento de Becas educativas institucionales a empleados. -Donación de instrumentos al equipo de Softball	

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

**Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

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

<p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Se han identificado nuestros socios del sector privado y público y hemos establecido relaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Acuerdo de Colaboración para la Implementación de Interoperabilidad entre el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, la DGA y el CNZFE,</li> <li>-Acuerdo de colaboración MICM, DPW y CNZFE</li> <li>- Acuerdo ciberseguridad CNCS-CNZFE</li> <li>-Acuerdo TANTAN GLOBAL NETWORK-ADOZNONA.</li> <li>-Listado proveedores del estado.</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Se han desarrollado y gestionado acuerdos de colaboración.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Carta Compromiso Institucional, Acuerdos firmados con instituciones públicas, , Acuerdo con Ministerio de Producción, Acuerdo MIC-PROINDUSTRIA-CEI-RD Y COMPETITIVIDAD, Memorándum de Entendimiento MIC-MIPYMES Y DP WORLD EFE, , Acuerdo TATAN-GLOBAL NETWORK-INTEC-ADOZONA, Acuerdo UNAPEC-CNZFE, Memorándum de Entendimiento INFOTEP-ADOZONA-BPO CC-CNZFE, Acuerdo CNE-ADOZONA-CNZFE, Convenio Institucional para la Recaudación por la Pasarela de Pago del Sistema SIRITE.</p>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y</p>	<p>Están definidas las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza.</p>	

<p>revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Evidencias:          -Acuerdo de Colaboración para la Implementación de Interoperabilidad entre el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, la DGA y el CNZFE,          -Acuerdo de colaboración MICM, DPW y CNZFE          - Acuerdo ciberseguridad CNCS-CNZFE          -Acuerdo TANTAN GLOBAL NETWORK-ADOZNONA.</p>	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Se han identificado necesidades de alianzas público-privadas.</p> <p>Evidencias:          -Acuerdo de Colaboración para la Implementación de Interoperabilidad entre el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, la DGA y el CNZFE,          -Acuerdo de colaboración MICM, DPW y CNZFE          - Acuerdo ciberseguridad CNCS-CNZFE          -Acuerdo TANTAN GLOBAL NETWORK-ADOZONA.          -acuerdos CNZFE-APEC</p>	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Se aseguran los principios y valores organizacionales, para lo cual hemos diseñado una planilla de evaluación de peritos para verificar que cumplen con lo establecido en la normativa y leyes en la materia.</p> <p>Evidencia:          Formulario Evaluación para Peritos.</p>	

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

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	<p>Aseguramos una política proactiva de información.</p> <p>Evidencias: Página web, Sub-portal de transparencia, mural de ética, Newsletter, síntesis periodística diaria, sistema de tramitación interna, sistema Live Pro-Bussines, Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos, Portal Transaccional, Oficina Acceso a la Información Pública.</p>	
2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.	<p>Incentivamos el involucramiento de los ciudadanos en consultas y participación en la toma de decisiones.</p> <p>Evidencia: Reuniones del Consejo Directivo, reuniones de Staff, sondeos de opinión con consultores externos, encuestas de calidad, buzón de sugerencias y quejas, Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Ofrecidos, Correo Institucional, Consultas Públicas en Portal Web, Chat institucional, etc.</p>	
3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.	<p>Se ha definido el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones.</p> <p>Evidencias: Buzón de quejas y sugerencias, encuestas de calidad, encuestas de servicios, encuestas de estadísticas, Correo Institucional, Chat institucional, etc.</p>	

<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Se ha definido el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones. Evidencias: Buzón de quejas y sugerencias, encuestas de calidad, encuestas de servicios, encuestas de estadísticas, Correo Institucional, Chat institucional, etc.</p>	
---	---	--

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>Se evidencia la alineación entre el POA y el Presupuesto Anual Evidencias: Plan estratégico 2021-2024, POA, Presupuesto 2023, Plan Anual de Compras y Contrataciones 2023 y Ejecuciones presupuestarias.</p>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se han analizado los riesgos y oportunidades financieras.  Evidencias: Matriz de riesgos de las NOBACI, programación y ejecución presupuestaria.</p>	

<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>Aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria.</p> <p>Evidencias: Sub-Portal de transparencia, ejecución presupuestaria, Plan Anual Compras y Contrataciones, SIGEF, SIAB, TRE, Estados Financieros mensuales, Ley No. 340-06 y Reglamentos, Resoluciones y Decretos, Ley No. 423-06, Matriz de Riesgo NOBACI, CIGCN, Comité de Compras.</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Aseguramos la gestión eficaz de los recursos financieros.</p> <p>Evidencias: Ejecución Presupuestaria e Informe de Evaluaciones Presupuestarias Trimestrales y anuales físico-financiero, Estados Financieros</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Se introducen sistemas de planificación presupuestaria y de costos.</p> <p>Evidencias: Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), Presupuesto CNZFE-2023, Sistema Integrado de Administración de Bienes (SIAB), SIAFE, TRE, DacEasy</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Se delegan las responsabilidades financieras</p> <p>Evidencias: Organigrama, Manual de Organización y Funciones, Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Se han desarrollado sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización.</p> <p>Evidencias: Sistema De Tramitación Digital, Live Pro-Bussines, Tramitación de Correspondencia, De Procesos de Copias de Seguridad (Backup), Certificación Nortic A3-Aprobada, Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Garantizamos que la información disponible externamente sea recogida, procesada, y usada eficazmente.</p> <p>Evidencias: Síntesis periodística, encuesta satisfacción al usuario, Buzón de Sugerencia, Correo Institucional, caja de seguridad, Redes Sociales, Chat institucional</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Gestionamos y aprovechamos las oportunidades de capacitaciones virtuales para nuestro personal y así potenciar sus habilidades y conocimientos.</p>	



	<p>Evidencias: Plan de capacitación anual.</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Aprovechamos las redes de aprendizaje y realizamos reuniones de colaboración con expertos del sector.</p> <p>Evidencias: Consulta pública, Buzón de sugerencia, Reunión equipos trabajo en clúster de exportación.</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Controlamos la información y el conocimiento de la organización.</p> <p>Evidencias: Control de las informaciones financieras: Sistema de Contabilidad DacEasy, Sistema de Tramitación Interna, Sistema Live Pro-Bussines, Evaluación de la Ejecución Presupuestaria, SIGEF, SIAB, TREE, SISACNOC</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>Desarrollamos canales internos para difundir la información a toda la organización.</p> <p>Evidencias: Sistema de Correo Interno (Office 365), Sistema de Tramitación Interna, Mural Informativo, síntesis periodística, Circulares y Memorándum, Newsletter.</p>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>Aseguramos intercambio de conocimiento entre el personal de la organización.</p> <p>Evidencias:</p>	

	Página Web, Síntesis Periodística, Newsletter, Nota de Prensa, Correo Electrónico, Portal institucional-Datos abiertos.	
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.	Retenemos dentro de la organización, la información y el conocimiento de los empleados.  Evidencias: Reglamento Interno, Ley No. 41-08 y Reglamento No. 523-09, Ley 200-04.	

#### Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Se diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.  Evidencias: POA, Plan Estratégico 2021-2024, Departamento de TIC, cumplimiento de las normas de la OGTIC.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia la implementación y evaluación de relación costo-efectividad de las tecnologías usadas.
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	Se identifican la implementación de datos abiertos.  Evidencias: Portal Institucional – Datos abiertos	

<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 utiliza la tecnología para apoyar la creatividad y la innovación a través de herramientas grupales:</p> <p>Evidencias: Cuenta Office 365 Carpetas compartidas de documentaciones de interés general</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>Las TIC son utilizadas para mejorar el servicio prestado.</p> <p>Evidencias: VUCE Chat interactivo Servicios online</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 implementan medidas para la protección de los datos:</p> <p>Evidencias: Fireword, y back up institucional, políticas de seguridad y redundancia</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 actualizaron las políticas y procedimientos para la gestión de las tecnologías.</p> <p>Evidencia: Políticas y procedimientos del Depto. TIC, Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos actualizado.</p>	

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	<p>Aseguramos el mantenimiento eficiente y rentable de los edificios.</p> <p>Evidencias: Remozamiento de baño. Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura. Mantenimientos mensuales a equipos. Inventario de activos fijos e inventario material gastable.</p>	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	<p>Proporcionamos las condiciones de trabajo e instalaciones seguras:</p> <p>Evidencias: Mobiliarios ergonómicos, Equipos informáticos, rampa entradas principales, ascensores, etc.</p>	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.	<p>Desarrollamos una política integral para gestionar los activos físicos.</p> <p>Evidencias: Sistema Integrado de Administración de Bienes (SIAB).</p>	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	<p>Ponemos las instalaciones a disposición de la comunidad.</p> <p>Evidencias:</p>	

	Solicitudes de reuniones del sector zonas francas en nuestro salón de conferencias, realización de talleres, charlas, etc	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>Garantizamos el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>Evidencias: Mantenimiento de la flotilla de vehículos, tabla de asignación de combustible y Plan de Gestión Medioambiental.</p>	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	<p>Garantizamos la accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades de los empleados y ciudadanos.</p> <p>Evidencias: Oficina principal ubicada en una zona accesible, parqueos asignados para la mayoría de los empleados/clientes y rampas para personas con discapacidad</p>	

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	<p>Se han identificado todos los procesos vinculantes con los servicios que ofrece la institución tomando en cuenta las necesidades y opiniones de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Matriz partes interesadas</li> <li>-Mapa de Procesos</li> <li>-Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos</li> </ul>	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	<p>Disponemos de un sistema de procesamiento de solicitudes denominado LIVE PRO BUSINESS (LPB) se incorporaron servicios a Ventanilla única de Comercio Exterior (VUCE) y Portal GOB.DO, uso del correo electrónico institucional para la recepción y despacho de los servicios</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Captura de pantalla LPB,</li> <li>-VUCE y Portal GOB.DO</li> <li>-Correo electrónico de servicios al usuario</li> </ul>	
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	<p>Se han analizado oportunamente y evaluado los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito periódicamente</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Matriz de Riesgos</li> <li>-Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos</li> <li>-Matriz de Seguimiento POA</li> </ul>	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	<p>Se han identificado y asignado las responsabilidades a los dueños de los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos</li> <li>-Manual Funciones</li> <li>-Organigrama Institucional</li> </ul>	

<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Se ha simplificado los procesos para la tramitación de solicitudes.</p> <p>Evidencias:  -Ventanilla Única del Comercio Exterior (VUCE) y Portal GOB.DO  -Recepción y entrega de los servicios de manera electrónica  -Descentralización de firmas</p>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se impulsa la innovación y la optimización de procesos implementando las buenas prácticas nacionales y automatizando los servicios para su simplificación.</p> <p>Evidencias:  -Mesa de Trabajo VUCErd  -Mesa de Trabajo MEPyD  -Mesa de Trabajo Burocracia Cero</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Hemos establecido indicadores de gestión de procesos.</p> <p>Evidencias:  -Carta Compromiso al Ciudadano  -PEI  -POA  -Encuesta de Satisfacción  -Acuerdos de Desempeño  -Matriz indicadores del SGC</p>	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Se adecuan los procesos de acuerdo con lo establecido en la NORTIC A1 y A7 para garantizar la preservación de los datos personales y de información del Estado.</p> <p>Evidencias:</p>	

	-Reporte de Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (Oficina Gubernamental De Tecnologías De La Información Y Comunicación (OGTIC)	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	<p>Damos participación a los ciudadanos clientes en la mejora de los servicios que ofrece la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Encuesta de satisfacción de la Calidad de los Servicios al usuario</li> <li>-Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>-Encuesta clima organizacional</li> <li>-Procedimiento Manejo de quejas y denuncias</li> </ul>	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	<p>Realizamos auditoría de procesos de los servicios basados en la Norma ISO 9001:2015 y la 19011:2018 de Auditoría Interna.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Programa Auditoría Interna</li> <li>-Informe Auditoría Interna</li> </ul>	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.		No se evidencia el empleo de la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas a todas las partes interesadas.



<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Promovemos el fácil acceso a la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Brochures informativos</li> <li>-Carta compromiso</li> <li>-Publicación comunicaciones, página Web y Redes Sociales</li> </ul>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Se coordinación con la Dirección General de Aduanas (DGA), a través de la implementación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Captura VUCE</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Se han desarrollado sistemas compartidos con los socios de la cadena de prestación de servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-VUCE</li> <li>-Base de datos Export/Import de la DGA</li> </ul>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>		<p>No se evidencian grupos de trabajo con nuestros proveedores de servicios para la búsqueda de soluciones a los diferentes conflictos que pudieran presentarse.</p>

<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>		<p>No se evidencia el fomento de programas y otorgar incentivos para la integración entre las distintas unidades, juntamente con la dirección ejecutiva.</p>
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>La institución aplica estándares comunes, facilita el intercambio de datos entre entidades del sector público y privado.</p> <p>Evidencias:  --Acuerdo de Colaboración para la Implementación de Interoperabilidad entre el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, la DGA y el CNZFE,  -Acuerdo de colaboración MICM, DPW y CNZFE  - Acuerdo ciberseguridad CNCS-CNZFE  -Acuerdo TANTAN GLOBAL NETWORK-ADOZONA.</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>La institución se mantiene realizando acuerdos con otras entidades para la consecución de servicios coordinados.</p> <p>Evidencias:  -VUCE  -Portal GOB.DO</p>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

#### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	<p>En el año 2022, la encuesta de calidad de los servicios, la satisfacción de los ciudadanos con relación a la imagen global de la organización fue de 89%. Por su parte, en el año 2021, la satisfacción de los ciudadanos con relación a la imagen global de la organización fue de 96%, manteniendo la tendencia estacionaria que reflejaban la medición anterior de un 96.65% en el año 2020.</p> <p>Evidencia: -Informe de resultados de la encuesta de calidad de servicios años 2022, 2021, 2020.</p>	No se ha medido la percepción y/o satisfacción de los ciudadanos/cliente respecto al cumplimiento de los protocolos (Seguridad, sanitario de evacuación, etc.) y manejo de desechos en la organización.
2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	<p>En la más reciente encuesta de calidad de servicios, año 2022, la satisfacción de los ciudadanos con relación a la empatía de del personal de la organización fue de 97%, manteniendo la tendencia estacionaria que reflejaban las mediciones anteriores; 97.7% en el año 2020; 94.7%.</p> <p>Evidencia: -Informe de resultados de la encuesta de calidad de servicios años 2022, 2021, 2020</p>	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No se ha medido la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia,	En la más reciente encuesta de calidad de servicios, año 2022, la satisfacción de los ciudadanos con relación Transparencia, apertura e información fue de 96.6%, manteniendo la tendencia estacionaria	

<p>facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>que reflejaban las mediciones anteriores; 97.07% en el año 2021; 97.4% en el año 2020.</p> <p>Evidencia: -Informe de resultados de la encuesta de calidad de servicios años 2022, 2021, 2020</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>En la más reciente encuesta de calidad de servicios, año 2021, la satisfacción de los ciudadanos con relación a la fiabilidad en el servicio brindado por la organización fue de 96.6%, manteniendo la tendencia estacionaria que reflejaban las mediciones anteriores; 96.06% en el año 2021; 96.23% en el año 2020.</p> <p>Evidencia: -Informe de resultados de la encuesta de calidad de servicios años 2022, 2021, 2020.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los usuarios sobre:</b></p>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>En la más reciente encuesta de calidad de servicios, año 2021, la satisfacción de los ciudadanos con relación a la fiabilidad en el servicio brindado por la organización fue de 96.6%, manteniendo la tendencia estacionaria que reflejaban las mediciones anteriores; 96.06% en el año 2021; 96.23% en el año 2020.</p> <p>Evidencia: -Informe de resultados de la encuesta de calidad de servicios años 2022, 2021, 2020</p>	

<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>En la más reciente encuesta de calidad de servicios, año 2022, la satisfacción de los ciudadanos con relación a la Accesibilidad a los servicios físicos y digitales fue de 95.1%, manteniendo la tendencia estacionaria que reflejaban las mediciones anteriores; 97.7% en el año 2021; 94.7% en el año 2020.</p> <p>Evidencia: Evidencia: -Informe de resultados de la encuesta de calidad de servicios años 2022, 2021, 2020</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>En la más reciente encuesta de calidad de servicios, año 2022, la satisfacción de los ciudadanos con relación a la calidad del servicio recibido de la organización fue de 95.5%, manteniendo la tendencia estacionaria que reflejaban las mediciones anteriores; 97% en el año 2021; 94.8% en el año 2020.</p> <p>Evidencia: -Informe de resultados de la encuesta de calidad de servicios años 2022, 2021, 2020</p>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>		<p>No se ha medido la diferenciación de los servicios.</p>
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>En la más reciente encuesta de calidad de servicios, año 2022, la satisfacción de los ciudadanos con relación a la innovación realizada en la modalidad de prestación de servicios de 92%, considerando el 92.8% que el servicio es mucho mejor a partir de las innovaciones implementadas.</p> <p>Evidencia:</p>	

	-Informe de resultados de la encuesta de calidad de servicios 2022.	
6) Agilidad de la organización.	<p>En la más reciente encuesta de calidad de servicios, año 2022, la satisfacción de los ciudadanos con relación a la calidad del servicio recibido de la organización fue de 95.5%, manteniendo la tendencia estacionaria que reflejaban las mediciones anteriores; 97% en el año 2021; 94.8% en el año 2020.</p> <p>Evidencia: -Informe de resultados de la encuesta de calidad de servicios años 2022, 2021, 2020</p>	
7) Digitalización en la organización.	<p>En la más reciente encuesta de calidad de servicios, año 2022, la satisfacción de los ciudadanos con relación a las innovaciones, la digitalización y uso de TICs por la organización fue de 92%.</p> <p>Evidencias: -Informe de resultados de encuesta de calidad de los servicios 2022.</p>	

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	En la más reciente encuesta de calidad de los servicios, año 2022, el CNZFE obtuvo un 95.5% de satisfacción con el tiempo de respuesta en la prestación de los servicios.	

	<p>Evidencia: Informe de resultados de encuesta de calidad de los servicios 2022</p>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>De acuerdo con el reporte de apertura del Buzón para estos fines, no hemos recibido quejas y/o sugerencias.</p> <p>Evidencia: -Reporte del Buzón de quejas y sugerencias</p>	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>En el más reciente reporte Sistema LPB de procesamiento de solicitudes en el año 2022, el 98% del universo de solicitudes recibidas, el CNZFE cumple con los plazos comprometido y en 1.97% de las solicitudes se ha incumplido con el estándar/compromiso de calidad, debido a falta de información de parte de los usuarios.</p> <p>Evidencia: Reporte de cumplimiento de los servicios 2022</p>	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Según el informe de evaluación de cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano realizado por el Ministerio de Administración Pública, el CNZFE cumplió con el 98% de las solicitudes recibidas, correspondiendo el 2% restante a solicitudes que fueron presentadas por los usuarios con faltas e incumplimiento, lo que significa que <b>el CNZFE cumplió en 100%</b> las solicitudes presentadas correctamente.</p> <p>Evidencia:</p>	

	Informe de cumplimiento de la carta compromiso al ciudadano 2022	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>Con relación a la medición, el nivel de satisfacción de los servicios brindados a través del Portal de Transparencia 2022-20233, fue de un 95%.</p> <p>En 2022, en Instagram se cuenta con 9,018 seguidores, en Facebook se cuenta con 4,049 seguidores y en Twitter con 3,437 seguidores.</p> <p>Evidencias: -Informe de comportamiento de Redes Sociales. -Informe del Chat institucional.</p>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>En la más reciente encuesta de calidad de servicios, año 2022, la satisfacción de los ciudadanos con relación a la información suministrada por la organización fue de 97%, manteniendo la tendencia estacionaria que reflejaban las mediciones anteriores; 97% en el año 2021; 97.7% en el año 2020.</p> <p>Evidencias: -Informe de resultados encuesta de calidad de servicios años 2022, 2021 y 2020</p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.		No se ha medido la disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.



<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>El CNZFE cumplió en un 100% durante todo el año 2022 en el apartado de Datos Abierto. Además, la OAI respondió el 100% de las solicitudes recibidas vía dicha oficina, toda dentro del plazo establecido.</p> <p>Evidencias: Resultados de la encuesta de calidad de servicios 2022</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>En la más reciente encuesta de calidad de servicios, año 2022, con relación al horario de atención los ciudadanos/clientes, el CNZFE obtuvo un resultado de 94.3%, manteniendo la tendencia positiva reflejaban las mediciones anteriores; 93.4% en el año 2021; 93.6% en el año 2020.</p> <p>Evidencia: -Informe de resultados de la encuesta de calidad de servicios</p>	
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>En el más reciente informe del SAIP refleja el cumplimiento del 100% de los plazos de entrega de las solicitudes de información al ciudadano.</p> <p>Evidencia: -Informe del Chat institucional -Informe de Monitoreo de la División de Transparencia 2022</p>	
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>El 95.24% de las solicitudes de información son respondidas en un tiempo menor a 5 días laborables y el 4.76% son respondidas en un plazo de 15 días laborables, con lo cual cumplimos en un 100% con lo establecido en la ley de acceso a la información.</p>	

	<p>En la gestión de servicio de información al ciudadano tenemos disponible 24/7 una alta cantidad de información para que el ciudadano pueda acceder a esta.</p> <p>Según el reporte del chat institución (el cual es un mecanismo de respuesta rápida), el tiempo promedio para dar respuesta a las solicitudes de información por esta vía de 18 minutos y 11 segundos.</p> <p>Evidencias:          -Reporte de cumplimiento de los servicios          -Reporte del Chat institucional</p>	
8) Costo de los servicios.		No se han medido los costos de los servicios.
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>El CNZFE cuenta con Carta Compromiso vigente, Catálogo de servicios online, informaciones cargadas al portal de transparencia, portal Datos Abiertos.</p> <p>De acuerdo con el informe del SISTIGE, 2022, respecto a Datos Abiertos en cuanto a la participación ciudadana y facilidades de acceso hemos cumplido en 100%.</p> <p>Evidencia:          -Informe SISTIGE          -Informe Transparencia OAI</p>	

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

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.		No se ha medido el involucramiento de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>Según el reporte de apertura del buzón destinado para recibir quejas, en el año 2022 no se recibió quejas.</p> <p>Evidencia: -Reporte de apertura de buzón 2022</p>	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>El CNZFE ha incorporado 12 servicios a la plataforma electrónica Portal GOB.DO, 2 servicios a la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) y la recepción y entrega del 100% de los servicios vía correo electrónico.</p> <p>Según el último informe el 92% de los servicios son brindados vía electrónica.</p> <p>Evidencia: -Informe de servicios en VUCE. -Correo de solicitud de servicio.</p>	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		No se han medido los indicadores de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).
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		No se ha medido 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

interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.
--	--	--

#### 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.	<p>Según el más reciente reporte del chat en línea con la ciudadanía, hemos respondido un total de 1, 232 solicitudes de información por esta vía, con un tiempo de respuesta promedio 18 minutos y 11 segundos, con un 99.84% de satisfacción.</p> <p>De acuerdo con el informe del SISTIGE el CNZFE en el apartado de gobierno electrónico cumple en 95.24% con las demandas de este sistema.</p> <p>Evidencia: -Informe SISTIGE -Informe Chat Institucional.</p>	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		No se han medido internamente los indicadores y mediciones de las acciones de implementadas por la transparencia.

#### 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:

Documento Externo SGC-MAP
------------------------------

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>Tenemos una valoración positiva por parte del personal que labora en la institución.</p> <p>Según los resultados de la Encuesta de Clima Laboral 2022, el 93.76% de los encuestados tuvo una respuesta positiva mientras que en el año 2020 con un 95.88%;</p> <p>Evidencias: Resultados Encuesta de clima Laboral 2022 Resultados Encuesta de clima laboral 2020</p>	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>Contamos con relaciones positivas en los equipos de trabajo.</p> <p>Según los resultados de la Encuesta de Clima Laboral 2022, el 95.87% de los encuestados tuvo una respuesta positiva, manteniendo la tendencia que reflejaban las mediciones anteriores, mientras que en el 2020 es de un 94.85%.</p> <p>Evidencias: Resultados Encuesta de clima Laboral 2022 Resultados Encuesta de clima laboral 2020</p>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>Contamos con relaciones positivas en los equipos de trabajo.</p> <p>Según los resultados de la Encuesta de Clima Laboral 2022, el 95.87% de los encuestados tuvo una respuesta positiva, manteniendo la tendencia que reflejaban las mediciones anteriores, mientras que en el 2020 es de un 94.85%.</p> <p>Evidencias: Resultados Encuesta de clima Laboral 2022</p>	

	Resultados Encuesta de clima laboral 2020	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>Contamos con visión y conciencia fuertes sobre la importancia de la ética y el manejo de conflictos. Según los resultados de la Encuesta de Ética 2022 el 95% de los colaboradores perciben un ambiente ético institucional; mientras que un 90% reconoce que en la institución existen mecanismos que contribuyen al buen accionar ético. Mientras que para 2020 tenemos un 94.5% y un 89.5%, respectivamente.</p> <p>Evidencias: Resultados Encuesta de Ética 2022 Resultados Encuesta de Ética 2020</p>	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.		No se han medido los mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo.
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>Se miden la percepción de las actividades de responsabilidad social realizadas, durante el año 2023 realizamos dos actividades y el resultado fue de un 100% con la campaña de Tapitas x quimio y la donación a hogares de ancianos y niños.</p> <p>Evidencia: Informe General Campaña “Tapitas x Quimio”2023 Resultados encuesta “Donación hogares 2023”</p>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.		No se ha medido la apertura de la organización para el cambio y la innovación
8) El impacto de la digitalización en la organización.		No se ha medido la digitalización de nuestros procesos y herramientas digitales funcionales a los colaboradores para la realización de sus labores.

9) La agilidad de la organización.		No se ha medido la agilidad de la organización.
------------------------------------	--	---

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	Según los resultados de la Encuesta de Clima Laboral 2022, el 87.53% de los encuestados tuvo una respuesta positiva, con relación a la capacidad de los altos y medios directivos de la organización y para el 2020 fue de un 91.75%. Evidencia: Informe de Resultados Encuesta de Clima 2020 Informe de Resultados Encuesta de Clima 2022	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Según los resultados de la Encuesta de Clima Laboral 2022, el 88.71% de los encuestados tuvo una respuesta positiva, con relación al diseño y gestión de los distintos procesos de la organización y para el 2020 fue de un 93%. Evidencia: Informe de Resultados Encuesta de Clima 2020 Informe de Resultados Encuesta de Clima 2022	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	Según los resultados de la Encuesta de Clima Laboral 2022, el 95.70% de los encuestados tuvo una respuesta positiva, con relación al reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas y para el 2020 fue de un 90.72%  Evidencias: Resultados Encuesta de clima Laboral 2022 Resultados Encuesta de clima laboral 2020	

4) La gestión del conocimiento.		No se ha medido la gestión del conocimiento.
5) La comunicación interna y los métodos de información.	Según los resultados de la Encuesta de Clima Laboral 2022, en promedio, un 83.51% de los encuestados tuvo una respuesta positiva, con relación al 80% en el 2020. Evidencias: Resultados Encuesta de clima Laboral 2022 Resultados Encuesta de clima laboral 2020	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Según los resultados de la Encuesta de Clima Laboral 2022, en promedio, un 82.58% de los encuestados tuvo una respuesta positiva con relación a los reconocimientos individuales y de equipo, con relación al 80% para el 2020.  Evidencias: Resultados Encuesta de clima Laboral 2022 Resultados Encuesta de clima laboral 2020	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Según los resultados de la Encuesta de Clima Laboral 2022, en promedio, un 78.49% de los encuestados expresó su compromiso con la innovación y cambios, en cambio para el 2020 fue de un 77%.  Evidencias: Resultados Encuesta de clima Laboral 2022 Resultados Encuesta de clima laboral 2020	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	Según los resultados de la Encuesta de Clima Laboral 2022, en promedio, un 93.55% de los	



	<p>encuestados expresó sentirse feliz laborando en la institución, con relación al 81.44% en el 2020.</p> <p>Evidencias: Resultados Encuesta de clima Laboral 2022 Resultados Encuesta de clima laboral 2020</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>Según los resultados de la Encuesta de Clima Laboral 2022, en promedio el 95.70% de los participantes manifestó que el trabajo le permite dedicar tiempo a la familia, que le apoya ante una emergencia familiar y que se respeta el horario laboral, con relación al 2020 con un 97.94%.</p> <p>Evidencias: Resultados Encuesta de clima Laboral 2022 Resultados Encuesta de clima laboral 2020</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>Según los resultados de la Encuesta de Clima Laboral 2022, en promedio, un 76.34% de los encuestados expresó que en la institución hay oportunidades de ascensos promociones, instalaciones accesibles a discapacitados y que se sancionan las conductas inapropiadas.</p> <p>Evidencias: Resultados Encuesta de clima Laboral 2022 Resultados Encuesta de clima laboral 2020</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>Según los resultados de la Encuesta de Clima Laboral 2022, en promedio, un 92.74% de los encuestados cuenta con una valoración positiva de las relaciones entre los colaboradores; un 92.20% estima positivamente el trabajo en equipo; un 91.40% valora positivamente la seguridad y la</p>	

	<p>higiene en la institución, con relación al 94% en el 2020.</p> <p>Evidencias: Resultados Encuesta de clima Laboral 2022 Resultados Encuesta de clima laboral 2020</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>Según los resultados de la Encuesta de Clima Laboral 2022, en promedio, un 86.45% de los encuestados cuenta con una valoración positiva de las capacitaciones especializadas y de desarrollo, con relación al 2020 con un 90.72%.</p> <p>Evidencias: Resultados Encuesta de clima Laboral 2022 Resultados Encuesta de clima laboral 2020</p>	
2) Motivación y empoderamiento.		No se ha medido el plan de motivación institucional que ayude al empoderamiento y el rendimiento de los colaboradores.
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>Según los resultados de la Encuesta de Clima Laboral 2022, un 86.03% de los encuestados reconoce que la institución promueve una cultura de profesionalización, mientras que 2020 fue de un 91.75%.</p> <p>Evidencias: Resultados Encuesta de clima Laboral 2022 Resultados Encuesta de clima laboral 2020</p>	

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

**I. Resultados generales en las personas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.).	Tenemos una rotación baja en el personal con mayor tiempo en la institución y no se registran licencias por enfermedad laboral. Nivel de rotación del personal en el año 2022 fue de un 4.5%, contrario a los años anteriores para el 2021 de 9.64%. para el 2020 fue de un 20%.  Evidencias: Índice de Rotación 2020, 2021 y 2022	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.		No se ha medido el nivel de participación en actividades de mejora.
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	Llevamos el control de dilemas o conflictos éticos reportados por los empleados en el caso que ocurra.	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		No se ha medido el registro de frecuencia de participación de los colaboradores en actividades de responsabilidad social.
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).		No se han medido indicadores relacionados con la atención al ciudadano.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>Manejamos indicadores de rendimiento individual.</p> <p>Evaluaciones de desempeño: El 99% de los colaboradores cumplió con el logro de metas establecidas en sus acuerdos, manteniendo la tendencia de años anteriores, un 99.2% en el 2020 y un 98% en el 2019</p> <p>Evidencias: -Reporte de evaluaciones de desempeño 2019,2020, 2021 y 2022</p>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.		No se han medido indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.
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>Según los resultados de la aplicación de la planilla/test de la evaluación de la eficacia de las capacitaciones en el primer trimestre 2023, el 85% del personal ha mejorado sus capacidades y habilidades.</p> <p>Evidencia: Planilla/Test Informe de resultados primer trimestre 2023.</p>	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se ha medido la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
<p>I) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>Se evidencia el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Donación en el hogar de niños(as) Albergue Infantil “Divino Niño de Jesús”. En la cual fueron impactados 284 niños (as), se pudo llevar a cabo gracias a la colaboración de todo el personal del CNZFE, como parte de las iniciativas de responsabilidad social que se realiza a favor de la sociedad.</li> <li>-El hogar de ancianos San Francisco de Asís. Se impactaron 300 ancianos (as), y se llevó a cabo con la colaboración de todo el personal del CNZFE, parte de las iniciativas de responsabilidad social a favor de la sociedad.</li> <li>-Apoyo a la fundación FACCI, con el programa Tapitas por quimio. El impacto social en relación con la sostenibilidad del medioambiente que refleja el CNZFE es ponderado de manera satisfactoria por la sociedad. Esto se evidencia en los resultados del programa “Tapitas por Quimio” que se llevó a cabo</li> </ul>	

	en octubre del 2022, provocando un buen impacto en la sociedad y los aportes del CNZFE a la sostenibilidad del medioambiente	
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se ha medido la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local/global y con relación a la sostenibilidad.
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	<p>Realizamos acciones para ayudar personas en desventaja.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Donación en el hogar de niños(as) Albergue Infantil “Divino Niño de Jesús”. En la cual fueron impactados 284 niños (as), se pudo llevar a cabo gracias a la colaboración de todo el personal del CNZFE, como parte de las iniciativas de responsabilidad social que se realiza a favor de la sociedad.</p> <p>-El hogar de ancianos San Francisco de Asís. Se impactaron 300 ancianos (as), y se llevó a cabo con la colaboración de todo el personal del CNZFE, parte de las iniciativas de responsabilidad social a favor de la sociedad.</p> <p>-Apoyo a la fundación FACCI, con el programa Tapitas por quimio. El impacto social en relación con la sostenibilidad del medioambiente que refleja el CNZFE es ponderado de manera satisfactoria por la sociedad. Esto se evidencia en los resultados del programa “Tapitas por Quimio” que se llevó a cabo en octubre del 2022, provocando un buen impacto</p>	No se han medido la percepción de las acciones específicas para ayudar personas en desventaja.

	en la sociedad y los aportes del CNZFE a la sostenibilidad del medioambiente.	
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.	Se evidencia el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.  Evidencias: -Informe de la Economía Dominicana, ene-dic 2022; -Informe Estadístico Anual Sector Zonas Francas 2022;	No se ha medido la percepción del impacto en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	Se evidencia el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.  Evidencias: -Informe de la Economía Dominicana, ene-dic 2022; -Informe Estadístico Anual Sector Zonas Francas 2022; Se evidencia el impacto de la organización en la calidad de la democracia, transparencia y comportamiento ético a través de Encuesta de Calidad de los Servicios 2022, alcanzando un 96% en el índice de satisfacción general, un 97% con relación a la claridad de la información, un 97.3% considero la información o servicio recibido suficiente y útil, alineada a su interés y el 97% la consideró comprensible. Manteniendo la tendencia de los años anteriores con un promedio de 95.6% en el 2020 y en el 2019 con un 97.7%  Evidencias: -Encuesta de Calidad de los Servicios 2022	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se ha medido el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su	Según los resultados de la más reciente encuesta de satisfacción al cliente externo del CNZFE sobre	

<p>comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>transparencia, de noviembre 2022 a enero 2023, el 100 % de los encuestados expresan la total satisfacción en relación con la transparencia y calidad de la información que estos solicitan en la institución. También cabe mencionar que el 99 % de los ciudadanos encuestados consideran excelente o bueno en cuanto a la percepción de los ciudadanos en relación con la transparencia y libre acceso a la información del CNZFE.</p> <p>Evidencia: Informe de Resultados encuesta OAI</p>	
--	---	--

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

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>Se evidencian actividades de la organización para preservación y reutilización de recursos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informe de Transparencia de la OAI</li> <li>-Encuesta de Satisfacción de calidad 2022</li> <li>-Adquisición de almuerzo para empleados exigiendo el NO uso de materiales plásticos de un solo uso (Ficha Técnica: CNZFE-CCC-CP-2022-0009).</li> <li>-Adquisición de vasos biodegradables (Ficha Técnica: CNZFE-DAF-CM-2022-0003).</li> <li>-Se llevó a cabo el acto “Siembra Bosque de la Vida - Vía las Banderas” (siembra de árboles).</li> <li>-Jornada de reforestación realizada en la sexta etapa del Parque Industrial Víctor Esquillat Mera.</li> <li>-Jornada de reforestación en el litoral costero del municipio de Nigua, donde el director ejecutivo, Daniel Liranzo, junto a los colaboradores de la institución plantaron cerca de 1,500 plantas</li> </ul>	<p>No se ha medido el rendimiento organizacional con relación a la preservación y mantenimiento de los recursos.</p>



	esenciales para proteger y garantizar los terrenos boscosos en esa zona	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No se ha medido la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No se ha medido el grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		No se ha medido las políticas como empleador sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	<p>Se evidencia el apoyo institucional al fomento y la participación de empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>--Donación en el hogar de niños(as) Albergue Infantil “Divino Niño de Jesús”. En la cual fueron impactados 284 niños (as), se pudo llevar a cabo gracias a la colaboración de todo el personal del CNZFE, como parte de las iniciativas de responsabilidad social que se realiza a favor de la sociedad.</p> <p>-El hogar de ancianos San Francisco de Asís. Se impactaron 300 ancianos (as), y se llevó a cabo con la colaboración de todo el personal del CNZFE,</p>	No se ha medido el apoyo institucional al fomento y la participación de empleados en actividades filantrópicas.

	<p>parte de las iniciativas de responsabilidad social a favor de la sociedad.</p> <p>-Apoyo a la fundación FACCI, con el programa Tapitas por quimio. El impacto social en relación con la sostenibilidad del medioambiente que refleja el CNZFE es ponderado de manera satisfactoria por la sociedad. Esto se evidencia en los resultados del programa “Tapitas por Quimio” que se llevó a cabo en octubre del 2022, provocando un buen impacto en la sociedad y los aportes del CNZFE a la sostenibilidad del medioambiente.</p>	
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).		No se ha medido el intercambio productivo de conocimientos e información con otras organizaciones.
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).		No se han medido los programas para la prevención de riesgos para la salud y accidentes.
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		No se han medido los resultados de la responsabilidad social.

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>Se evidencia la cantidad y calidad de los servicios prestados. Resultados de la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios prestados en 2022 con un 98%, manteniendo la tendencia de los años anteriores con un 96.9% en el 2021, y un 96.65% en el 2020.</p> <p>Evidencias: Informe de Resultados de encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios prestados 2022, 2021, 2020 y 2019</p>	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<p>Los resultados en la sociedad se evidencian en las 774 empresas, 192,461 empleos directos generados, 7,832.8 millones de dólares en exportaciones, según el informe estadístico del 2022, manteniendo la tendencia de generador de empleos, para el 2020 en las 692 empresas, 168,200 empleos directos generados, 5,894.5 millones de dólares en exportaciones y para el 2019 en las 695 empresas, 176,555 empleos directos generados, 6,249.5 millones de dólares en exportaciones.</p> <p>Evidencia: Informe Estadístico del CNZFE 2022, 2021, 2020 y 2019</p>	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se han medido los resultados de evaluación comparativa en términos de productos y resultados.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	El reporte de incorporación de pasantes de las universidades con las que se han suscrito acuerdo evidencia el cumplimiento de contratos/acuerdos. El grado de cumplimiento ha sido del 94% para el periodo 2022.	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Carnet</li> <li>-Registro de asistencia pasantes de las universidades a la institución</li> </ul>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Los resultados de las auditorías e inspecciones evidencian el logro de los objetivos y el cumplimiento de los estándares y compromisos de calidad. En adición el informe de metas presidenciales con un promedio de cumplimiento de indicadores de un 98%, manteniendo un incremento positivo con relación a los años anteriores, para el año 2021 con un 97 %, para el año 2020 con un 94.5% y para el año 2019 con un 93.7%.</p> <p>Cada año el Ministerio de Administración Pública (MAP) realiza las auditorías de seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano, para el año 2020 obtuvimos una puntuación de 97% comparando con el año 2022 de un 98 % en el cumplimiento de ésta. De acuerdo con las puntuaciones obtenidas se pueden visualizar las mejoras aplicadas en la prestación de los servicios, como, por ejemplo: Migración a plataformas tecnológicas.</p> <p>Evidencias: Informe de Evaluación CCC 2021 e Informe de Evaluación</p>	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>Anualmente, el MAP realiza auditorías de seguimiento a la "Carta Compromiso al Ciudadano", en las que en el año 2022 el CNZFE resultó con un cumplimiento del 98 % en relación con las metas de la calidad, resaltando el impacto de las inspecciones positivas, con un claro crecimiento ya que en el año</p>	

	<p>2021 cumplimos con un 97% en la entrega de los servicios. Para los años anteriores 2020 con un 96.33% y en el año 2019 con un 85%, además para mejorar la eficiencia de los servicios de la institución, hemos implementado 8 tramites en la plataforma de ventanilla única de comercio exterior (VUCE) de la DGA, y continuaremos con esa práctica en el 2023.</p> <p>Evidencia: Informe de resultados Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano 2022</p>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido la implementación de reformas del sector público.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>El Informe Metas Físicas-Financieras 2023, muestra que el Consejo Nacional de Zonas Francas ha gestionado sus recursos con una eficiencia del 84%. En cuanto a la gestión de recursos humanos, se alcanzó el 62.50% de la meta trimestral para 2023 y en la gestión del conocimiento se ha ejecutado el 20% del plan de capacitación.</p> <p>Evidencia: Informe Metas Físicas Financieras 1er. Trimestre 2023</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se han medido las mejoras e innovaciones de procesos.
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se ha medido el análisis comparativo de benchmarking.

<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>El reporte de gastos y consumo de formularios de exportación de papel se ha disminuido 100% con la implementación de dicho servicio vía VUCE.</p> <p>El informe de evaluación de impacto de las innovaciones y mejoras en los procesos revela que la eliminación practicas burocráticas y uso de la tecnología se ha logrado disminuir el tiempo de procesamiento de las solicitudes en 24% y 48%.</p> <p>En los resultados del reporte de gastos y consumo de papel se evidencia la disminución del 100% del uso de este con la implementación servicios vía Ventanilla Única de Comercio Exterior, VUCE, para el servicio de autorización de exportación.</p> <p>El Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación, ha simplificado e implementado, junto a la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), la incorporación de 19 trámites en el Portal Único de Atención Ciudadana gob.do.</p> <p>Evidencias: Reporte de gastos y consumo de papel, VUCE</p>	<p>No se ha medido la eficacia de las alianzas.</p>
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>		<p>No se ha medido el impacto de la tecnología en el desempeño global de la organización.</p>
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Según los resultados de la auditoría interna 2023 para la evaluación de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015,</p>	

	<p>arrojó el resultado de dos no conformidades, las cuales ya fueron corregidas.</p> <p>Evidencia: Informe Auditoría Interna 2023.</p>	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No se han medido los resultados de reconocimientos.
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>Con relación a la ejecución presupuestaria, el Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación, ha ejecutado el 84% del total presupuestado, tal como lo indica el informe de evaluación anual de metas físicas-financieras 1er. Trimestre 2023.</p> <p>Evidencias: -Informe Evaluación Metas Físicas Financieras Trimestre I-2023 -Informe de Gestión Presupuestaria</p>	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se ha medido la eficiencia de costos.

**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.