

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo**

**FECHA:**

Junio 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.

## 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
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>La institución ha actualizado su misión y visión institucional en base a la nueva Ley 12-21 y el reglamento de aplicación No. 766-21, la Constitución del 2010 y 2015.</p> <p><b>Evidencia:</b> Ley 12-21 y reglamento de aplicación 766-21.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Plan Estratégico Institucional 2022-2024</li><li>-Carta Compromiso al ciudadano 2022-2024.</li><li>-Portal Web</li><li>-Mural Institucional</li></ul> <p>La Institución tiene un conjunto de valores predeterminados que rigen nuestro funcionamiento de acuerdo con las normativas que nos regulan dentro del sector público, respetando los principios constitucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b> Cuadros con los valores</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Fotos del reverso del carnet de empleado</li><li>-Portal Web.</li></ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>El CCDF asegura que su misión, visión y valores estén alineados a la END, ODS y el PNPSP y los da a conocer su comunicándolo a todos los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b> Inducción a nuevos servidores públicos, Letreros en la institución, Portal Institucional, Brochures, redes sociales, dorso carnet de identificación del empleado, presentaciones/ exposiciones fuera de la Institución.</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>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</p>	<p>El CCDF muestra interés en dar a conocer su misión, visión y valores comunicándolo a todos los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b> Inducción a nuevos servidores públicos, Letreros en la institución, Portal Institucional, Brochures, redes sociales, dorso carnet de identificación del empleado, presentaciones/ exposiciones fuera de la Institución.</p> <p>La Institución actualiza y adapta sus estrategias para un efectivo funcionamiento y alcance de su misión y visión de acuerdo con las necesidades de los sectores dentro de su radio de acción.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico Institucional 2022-2024.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>La Institución procura orientar a sus servidores sobre sus derechos y deberes en la ética gubernamental.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de taller sobre Régimen Ético y Disciplinario en 2022 -Reuniones del comité de calidad.</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Los líderes del CCDF refuerzan la confianza mutua, lealtad y respeto entre los directivos/empleados a través de las diferentes actividades que realiza la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos de participación en las reuniones de equipos, convocatorias y agendas.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La Institución ha definido su estructura de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias, acorde a la estrategia de Planificación necesaria al grupo de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b> Organigrama y cargos aprobados por Ministerio de Administración Pública -Manual de procesos misionales aprobado</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>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>La Institución ha identificado las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, desempeño y gestión de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de clima laboral 2022, Evaluaciones de Desempeño -Carta Compromiso al ciudadano. -Evaluaciones Plan Operativo Anual</p> <p>La Institución ha definido resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de Satisfacción Ciudadana, POA 2022 por área.</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo</p>	<p>La Institución tiene un monitoreo de los logros de sus objetivos de manera frecuente, semestral, trimestral o mensual, según el área.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p><b>Evidencia:</b> Informes de monitoreo del POA, informe de ejecución metafísico-financiero en SIGEF.</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>La Institución aplica los principios de la guía CAF en nuestra gestión, <b>Evidencia:</b> Plan de Mejora 2022, Autodiagnóstico CAF 2022.</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>El CCDF, lleva a cabo una estrategia de comunicación interna y externa con los objetivos operativos de la organización. <b>Evidencias:</b> Correos institucionales, Grupos de WhatsApp, redes sociales.</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Nuestros directivos del CCDF se preocupan en crear las condiciones para dar seguimiento y garantizar la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. <b>Evidencia:</b> Plan de capacitación de Trabajo en Equipo, minutas de reuniones de Encargados, Comité de compras. Comité de calidad.</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La Institución cuenta con una comunicación constantemente con sus colaboradores y ciudadanos clientes. <b>Evidencias:</b> Correos Electrónicos, Mural de la Institución, Brochures, grupos de WhatsApp y de difusiones y hojas de registros de charlas constantes.</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Nuestros líderes demuestran el compromiso con la mejora continua de la organización a través de las capacitaciones de sus servidores y reuniones periódicas con los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Minutas de reunión.</p> <p>El director ejecutivo del CCDF realiza reuniones con los empleados donde informa las iniciativas y los cambios dentro de la gestión, así como también con los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de reuniones, grupos de WhatsApp, comunicaciones internas y externas.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><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>Los líderes del CCDF han actuado en consonancia con los objetivos y valores de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> informes donde se transparentan los procesos a través del sistema SIGEF y portales de Transparencia, el sistema de compra y contrataciones.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>El CCDF tiene una cultura de confianza y respeto entre sus líderes y empleados.  <b>Evidencias:</b> Capacitaciones, reconocimientos no económicos, Charla de ley 41-08 sobre función pública para los nuevos servidores.</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</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>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y</p>	<p>Mantenemos una fluida comunicación a todos los niveles de la organización.  <b>Evidencias:</b>          -Agenda del director ejecutivo          Socializaciones          -Comunicaciones en archivo, fotos y videos.          -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>La institución apoya a los empleados facilitando las herramientas, materiales y equipos necesarios para el desarrollo de sus funciones y pago de la totalidad del costo de las formaciones en sus áreas.  <b>Evidencias:</b> Lista de asistencia y calificaciones de cursos realizados.</p> <p>La Institución anima a los empleados, a través de las asignaciones de actividades y tareas según el área que corresponda.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>competencias, incluso en la rendición de cuentas.</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>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p><b>Evidencias:</b> Rendición de cuentas, memoria institucional, correos electrónicos y/o comunicaciones donde se asignan las tareas y responsabilidades a ejecutar por el sustituto.</p> <p>La institución promueve una cultura de aprendizaje y anima a los empleados a desarrollar sus competencias, a través de programas de formación y mejoramiento continuo. Se ha solicitado el desarrollo un programa de capacitación continua. <b>Evidencias:</b> Programas de formaciones y actividades de capacitación recibidas por el personal, a través de INAP, Capgefi, Infotep y el MAP, lista de participación.</p> <p>Cada mes la institución reconoce la labor de sus mejores colaboradores se ha remunerado al personal por lograr la puntuación de 86.97% en el SISMAP 2022. <b>Evidencias:</b> Comunicación de autorización del pago del 86.97% de su salario al personal de la institución.</p>	<p>No se evidencia seguimiento del reconocimiento al empleado del mes.</p>

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Como Institución hemos identificado las necesidades de los grupos de interés como son las empresas acogidas a la Ley 12-21 (antigua 28-01) a través del Censo Empresarial y desarrollando actividades con empresarios fronterizos, gobernadores de la zona fronteriza, asociaciones e inversionistas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos y videos de reuniones y actividades y notas de presa. Respuestas de empresas al Censo Empresarial</p> <p>Nuestra máxima autoridad procura escuchar a distintas autoridades políticas y de otras instituciones a los fines de crear políticas para el buen desenvolvimiento del CCDF.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico Institucional, participación en Foros y reuniones.</p> <p>Nuestra Institución ha incorporado en sus planes estratégicos, la Estrategia MiFronteraRD impulsada por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo para el desarrollo sostenible de la Zona Fronteriza.</p> <p><b>Evidencia:</b> POA 2023, Plan Estratégico Institucional 2022-2024</p> <p>El CCDF ha identificado que los objetivos y metas de la institución están alineados a la estrategia nacional de desarrollo, PNPSP y la Estrategia MiFronteraRD del Mepyd.</p> <p><b>Evidencia:</b> POA 2023.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Nuestra máxima autoridad ha identificado la importancia de involucrar a profesionales, empresarios, otras instituciones públicas y otros de interés en la gestión de nuestra organización. <b>Evidencia:</b> Acuerdos interinstitucionales, fotos de reuniones, charlas.</p> <p>La Institución ha participado en ferias, foros organizados en la Zona Fronteriza por diferentes organizaciones con la finalidad de compartir las novedades de la Institución y escuchar las inquietudes. <b>Evidencia:</b> Fotos de las participaciones del CCDF</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Todas las actividades que nuestra institución realiza, los logros que ha alcanzado y su desempeño se prueben a través de diversos medios. <b>Evidencias:</b> Redes sociales, Pagina web institucional, periódicos, programas de tv, etc.</p>	<p>No se ha desarrollado un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés.</p>

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución identifica las condiciones que deben cumplirse para el logro de los objetivos.  <b>Evidencias:</b> POA 2023, Monitoreo del POA 2022, reuniones con encargados, reuniones con clientes.</p> <p>El CCDF realiza de manera sistemática un levantamiento del parecer de los grupos de interés sobre el accionar de nuestra Institución.  <b>Evidencia:</b> -Encuesta de Satisfacción al Ciudadano.  -Encuesta de medición de calidad de los servicios para carta compromiso al ciudadano.  -Levantamiento de necesidades de empresas acogidas 2022.  -Directorio de las empresas acogidas a la ley 12-21.  -Encuentro y reuniones con embajadas y otros grupos de interés.  -Levantamiento de las quejas y sugerencias en correo físico y por correo.  -Línea 3-1-1</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Nuestra institución toma en cuenta las novedades dada en la zona fronteriza a fin de elaborar un POA y un Plan Estratégico de acuerdo a las necesidades.  <b>Evidencia:</b> PEI 2022-2024, POA 2023.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Nuestras áreas sustantivas recopilan información sobre el desempeño de la Institución de manera frecuente.  <b>Evidencia:</b> Informe de Ejecución metafísico-financiera.            -Informes monitoreo del POA.            -Plan Estratégico Institucional            -Autodiagnóstico en base a la metodología CAF</p>	<p>No se ha implementado un plan de gestión de riesgos.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>La Institución traduce la misión y visión en objetivos estratégicos y operativos y los comunica a través de los planes operativos y estratégicos.  <b>Evidencia:</b> PEI 2022-2024, Plan Operativo 2023</p> <p>El CCDF, involucra los grupos de intereses en el desarrollo de los objetivos estratégicos y operativos  <b>Evidencias.</b> PEI 2022-2024, Plan operativo 2023            -Fotos de las Reuniones con empresas acogidas ley 28-01 y 12-21.            -Reuniones con el encargado de manera periódica</p> <p>Nuestra Institución ha desarrollado una política de responsabilidad social y la ha integrado a la planificación institucional.  <b>Evidencias:</b> Actividades del Plan Operativo 2023,            - Fotos Compromiso Social Fronterizo.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	La Institución asegura la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. <b>Evidencias:</b> Programación del presupuesto anual -Programación presupuestaria trimestral -Plan Operativo Anual -Plan Anual de Compras y Contrataciones	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y</p>	<p>La Institución ha implantado su estrategia y planificación mediante la definición de prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. <b>Evidencias:</b> Plan Operativo Anual (POA) -Estructura Organizativa -(Organigrama) aprobada por el MAP. -Manual de Procesos y Procedimientos -Manual de Organización y Funciones</p> <p>La Institución desarrolla algunos planes y programas, con objetivos resultados para las unidades, con indicadores que establecen el nivel de cambio a conseguir. <b>Evidencias:</b> Plan Operativo Anual 2023. -Plan Estratégico Institucional 2022-2023 -Programación y Ejecución Presupuestaria.</p> <p>El Depto. Planificación y Desarrollo, comunica en las reuniones del equipo directivo las estrategias y resultados obtenidos por la organización, además,</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>de que elabora el informe de seguimiento trimestral del POA a cargarse en el subportal de transparencia gubernamental.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan Operativo 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Reuniones con el personal donde se socializan y comunicaciones.</li> <li>-Informes del POA</li> </ul> <p>La institución monitorea sus logros en todos sus niveles a través del seguimiento a la ejecución de estas de forma semestral.</p> <p><b>Evidencias:</b> Minutas de reunión con la Dirección Ejecutiva</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informe monitoreo del POA.</li> <li>-Sistema de Monitoreo para la Administración Pública (SISMAP)</li> <li>-Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)</li> <li>-Memoria Institucional</li> <li>-Sistema de Medición Continua de Avance TIC y eGobierno (SISTICGE)</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>La institución se preocupa por identificar las necesidades de cambios que permitan la innovación y el buen funcionamiento de sus servidores.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de clima laboral.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>La Institución promueve el uso de herramientas de la administración electrónica para aumentar la eficiencia de los servicios, mejora de transparencia institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Página web. -Chatbox Institucional en el portal</p> <p>La Institución asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p> <p><b>Evidencias:</b> Planificación Presupuestaria Anual; Programación presupuestaria trimestral.</p>	<p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha evidencia una política de innovación.</p>

### CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>En la institución analizamos periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de organización. <b>Evidencias:</b> Programación anual de recursos humanos.</p> <p>La institución ha cumplido con las políticas de recursos humanos en la igualdad de género y ha desarrollado e implementado políticas de gestión de los recursos humanos basada en la planificación estratégica institucional tomando en cuenta las competencias necesarias para futuro, así como criterios sociales. <b>Evidencias:</b> Plantilla de planificación humana, - Monitoreo de Acuerdos de Desempeño -Formación y capacitación ofrecida al personal interno -Programa de inducción -Permisos otorgados al personal para formación y capacitación -Manual de cargos Manual de procesos misionales.</p> <p>La institución implementa la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, asegurando las capacidades de su personal para desarrollar las tareas y responsabilidades debidamente repartidas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><b>Evidencias:</b> Estructura organizativa aprobada por el MAP y aprobación de Manual de funciones y manual de cargos, ambos alineados a la estructura organizativa</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>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,</p>	<p>El área de Recursos Humanos de la Institución procura mantener actualizado el desarrollo del capital Humano para gestión de oportunidades.</p> <p><b>Evidencia:</b> Comunicación sobre promoción de personal.</p> <p>En el CCDF, apoyamos la cultura de desempeño de nuestros servidores, cumplimos debidamente con la elaboración de los acuerdos y evaluación del desempeño, y estamos abiertos siempre a orientar acerca de cualquier duda acerca del procedimiento de evaluación, sugerimos a los supervisores solicitar capacitaciones para que su personal pueda lograr un mejor desempeño en los casos que se ameriten.</p> <p><b>Evidencia:</b> Evaluación de desempeño 2022 y retroalimentación.</p>	<p>No se ha realizado.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</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>La institución ofrece formación y capacitación a nuestros servidores con el fin de desarrollar competencias requeridas de acuerdo con los perfiles de cargos y a las necesidades institucionales.  <b>Evidencias:</b> Plan de Capacitación del personal 2023            -Planificación de RRHH 2023            -Formaciones ofrecidas al personal vía el MAP            -Solicitudes realizadas al INAP Y CAPGEFI.            - Plan de capacitación.            -Evaluación de desempeño.</p> <p>La Institución se preocupa por disponer de Recursos Humanos necesarios para lograr su misión, visión y cumplimiento de valores.  <b>Evidencias:</b> Comunicaciones del MAP sobre la incorporación de nuevos colaboradores.</p> <p>Apoyamos totalmente las novedades y facilidades de la virtualidad para la formación de nuestros servidores a través de plataformas digitales.  <b>Evidencia:</b> Certificados ONLINE de participación de los colaboradores del CCDF.</p>	<p>No se ha implementado la evaluación de desempeño por competencias.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Somos iniciadores de que el personal se desarrolle individualmente, ya que sabemos que cada uno tiene una necesidad diferente, es por esto por lo que sugerimos a las áreas, darnos a conocer sus necesidades mediante solicitud de programación de capacitaciones, el cual remitimos vía correo electrónico.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan de Capacitación del personal 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Formaciones ofrecidas al personal vía el MAP</li> <li>-Solicitudes realizadas al INAP Y CAPGEFI</li> <li>-Solicitud programación Capacitaciones</li> </ul>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>La institución apoya y guía a los nuevos colaboradores mediante Inducciones en las que se les da a conocer el objetivo de la institución, funciones de cada área en la institución, código de vestimenta, horario laboral, faltas leves y graves según la ley 41-08 derechos y deberes entre otros temas, Recursos Humanos entrega una copia del perfil de su cargo el cual define sus funciones, también se le da un recorrido de bienvenida por las instalaciones de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Registro de participación de inducción año 2022.</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Gestionamos las Promociones internas y externas de los servidores de acuerdo con nuestras posibilidades como institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Comunicación de RRHH a los departamentos competentes año 2022</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>En la institución apoyamos totalmente las novedades y facilidades de la virtualidad para la formación y capacitación de nuestros servidores a través de plataformas digitales. <b>Evidencia:</b> Certificados ONLINE de participación de los servidores del CCDF.</p> <p>El CCDF ha desarrollado acciones formativas para la mejora de las técnicas de comunicación en las áreas de posibles conflictos de interés. <b>Evidencia:</b> Plantilla de participantes Trabajo en Equipo y Resolución de Conflictos.</p>	<p>No se ha realizado.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>La Institución promueve una cultura de comunicación abierta, de dialogo y de motivación para el trabajo en equipo. <b>Evidencias:</b> Registro de Participantes Curso Trabajo en Equipo.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Reuniones de equipos y comités.</li> <li>-Reuniones periódicas de equipos de trabajo.</li> <li>-Circulares.</li> <li>-Correos electrónico.</li> <li>-Grupos de trabajo vía Apps y plataformas digitales.</li> </ul> <p>La institución crea de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados.  <b>Evidencias:</b> Reuniones con el equipo, grupos de trabajo del SISTAP  -Comité de Calidad  -Asociación de servidores públicos  Minutas de reuniones con la Dirección Ejecutiva.</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>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La Institución a través de su Comité de Calidad realiza reuniones para el desarrollo de planes para la mejora de procesos.  <b>Evidencias:</b> Reuniones y minutas del Comité de Calidad.  Plan Operativo Anual.  -Plan Estratégico Institucional 2022-2024</p> <p>Todos los servidores públicos participan en las actividades para elaborar la Planeación Estratégica Institucional. De esta planeación se derivan los planes operativos anual (POA) para las diferentes áreas, que contienen los cronogramas de trabajo y los indicadores para medir los objetivos trazados.  <b>Evidencias:</b> Reuniones de trabajo para elaborar el Plan Estratégico y el POA.</p>	<p>No se evidencia que se realice a través de la Asociación de Servidores Públicos.</p>



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>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>Evaluaciones de desempeño año 2022</p> <p>La institución se preocupa por el clima laboral y pone todos sus esfuerzos en lograr que este sea el mejor.  <b>Evidencias:</b> Encuesta de Clima Laboral a sus colaboradores, a través del SECAP y el MAP.  -Buzón de quejas y sugerencias</p> <p>En el CCDF aseguramos y consideramos primordial las buenas condiciones ambientales de trabajo para nuestros servidores, contamos con botiquín de primeros auxilios, comité de seguridad y salud el cual vela por el bienestar de cada servidor, extintores en casos de incendios, parqueos para embarazadas  <b>Evidencias:</b> Plan de trabajo SISTAP 2022, minutas de reuniones  -Informe de cada tarea realizada por el Comité  -Registros de participación  -Plan de emergencia SISTAP</p> <p>La Institución garantiza condiciones que facilitan la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados.  <b>Evidencias:</b> Permisos y licencias otorgadas al personal para la capacitación y formación  -Permisos médicos y permisos para asuntos personales  -Licencias por maternidad o paternidad.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>La Institución se preocupa por el personal más desfavorecido, creando condiciones especiales de trabajo para éste. <b>Evidencia:</b> Comunicación sobre reasignación de funciones de personal.</p> <p>La institución proporciona planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria. <b>Evidencias:</b> Fotos celebración de Día del trabajador -Actividad para las secretarías -Celebración de los cumpleaños del mes -Día libre por cumpleaños.</p>	

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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,</p>	<p>Nuestra institución cuenta con la relación estrecha con diversos sectores y organizaciones de la zona fronteriza que son clave para el accionar de la institución. <b>Evidencia:</b> Fotos y minutas de reuniones y actividades de la Dirección Ejecutiva con los sectores clave.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	-Acuerdos con INFOTEP, CTC, PRODOMINICANA. -Acuerdo con las universidades: UAPA, UNEV UPID.	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Nuestra institución ha desarrollado varias alianzas con otras instituciones gubernamentales para colaboración en la gestión de la responsabilidad social en la zona fronteriza.  <b>Evidencia:</b> Acuerdos con el Banco de Reservas y el IDECOOP para charlas de educación financiera y cooperativismo.</p> <p>Nuestra institución ha desarrollado varias alianzas con otras instituciones gubernamentales para colaboración en la gestión de la responsabilidad social en la zona fronteriza y realiza monitoreos.  <b>Evidencia:</b> Memoria Institucional, monitoreo del POA 2022-2023.</p> <p>La institución ha firmado acuerdos con universidades a fin de crear alianzas tipo APP, para fortalecer la preparación académica de los ciudadanos fronterizos.  <b>Evidencias:</b> Acuerdos firmados en 2022-2023 (UAPA, UNEV, UPID).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.		No se ha realizado.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> <p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>La institución cuelga las informaciones correspondientes en el subportal de Transparencia de nuestra página WEB: <a href="http://www.ccdf.gob.do">www.ccdf.gob.do</a>, además de utilizar las redes sociales para compartir información oportuna.</p> <p><b>Evidencia:</b> Capturas de pantalla del portal WEB, redes sociales.</p> <p>La institución incentiva a los ciudadanos/clientes a colaborar a participar de manera activa en los procesos de toma de decisiones de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de satisfacción ciudadana 2022 y 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Encuestas de calidad de los servicios ofrecidos</li> <li>-Buzón físico de quejas y sugerencias.</li> <li>-Encuesta de Satisfacción de la</li> <li>-Correo Institucional</li> <li>-Consultas Públicas en Portal Web,</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>La Institución ha diseñado una encuesta de satisfacción de servicios prestados a los ciudadanos/clientes a fin de incluirlos en la toma de decisiones.</p> <p><b>Evidencias:</b> Captura de pantalla de Encuesta de Satisfacción 2022 y 2023  -Buzón de quejas y sugerencias  -Encuestas de Calidad  -Encuestas de servicios  -Correo Institucional  -Chat institucional</p> <p>La institución logró culminar el proceso de obtener la Carta de Compromiso al Ciudadano, comprometiendo con esto los atributos de profesionalidad, amabilidad y empatía.</p> <p><b>Evidencia:</b> Publicación de carta compromiso al ciudadano Año 2022-2024.</p>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <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>La gestión financiera de la institución se encuentra alineada con los objetivos establecidos, en el PEI y POA.</p> <p>Cumpliendo con las normativas de los Órganos Rectores del SIGEF, y DIGECOG, CONTRALORIA, DIGPRES, COMPRAS Y CONTRATACIONES.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de ejecuciones presupuestarias.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Presupuesto institucional</li> <li>• PACC</li> <li>• PEI</li> <li>• POA</li> </ul> <p>Se realizan reuniones con las áreas concernientes, para el análisis de los riesgos y oportunidades sobre las decisiones a tomar.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Procedimiento área Administrativo-Financiera y modificaciones presupuestarias</li> <li>•Correos electrónicos.</li> <li>•Registro este Consejo en el Marco de las Normas de Control Interno.</li> </ul> <p>La Institución elabora su Plan Anual de Compras, PACC, y lo publica a las partes involucradas en el proceso administrativo de bienes del estado, también se presenta evidencias en el Portal Institucional donde posee un área de transparencia, publicando todas las informaciones institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal <a href="http://www.ccdf.gob.do">www.ccdf.gob.do</a></li> <li>• Sección Transparencia</li> <li>• SIGEF</li> <li>• Ejecución presupuestaria</li> <li>• Planes de compras,</li> <li>• Procesos de compras</li> </ul> <p>Se cumple con las normativas del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE),</p>	<p>No se ha implementado NOBACI</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</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>mediante la herramienta SIGEF la cual integra todos los componentes del Sistema: Presupuesto-Contabilidad Compras y Contrataciones-Tesorería, además del módulo de Contraloría (1-2-3) el cual maneja los contratos, el sistema de manejo de Nómina, y Control de Bienes, todo esto en cumplimiento a la Ley No.10- 07, de Control Interno. Los sistemas establecidos de los procesos y recursos financieros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGEF</li> <li>• SIAB</li> <li>• SISMAP</li> <li>• 1-2-3</li> </ul> <p>El CCDF trabaja de manera coordinada con los Órganos Rectores del SIAFE en la elaboración de su presupuesto institucional. Se coordina con el Ministerio de Industria y Comercio el presupuesto plurianual y coordinación con la DIGEPRES se trabaja el presupuesto físico y por resultados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitaciones y correos remitidos.</li> <li>• Calendario Presupuestario.</li> <li>• Ejecución presupuestaria.</li> <li>• Informes de presupuestos físicos de programas.</li> <li>• Presupuesto institucional.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• POA Institucional.</li> <li>• PACC.</li> <li>• Reporte de Metafísica</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La Estructura Organizacional, define la delegación de responsabilidades, las decisiones de control recaen en la máxima autoridad y en la Encargada Administrativa</p> <p>Mediante el cumplimiento de la normativa establecida por el sistema financiero se mantienen los mecanismos de control interno.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Manual de Organización y Funciones.</li> <li>•Acuses de expedientes</li> </ul>	

**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>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>El CCDF, desarrolla sistema para gestionar, almacenar, mantener, y evaluar la información y el conocimiento de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b> La Institución cuenta con un Sistema de BackUp automatizado.</p> <p>La institución asegura la información generada externamente, procesándose eficazmente en los archivos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Recopilación de Informes, publicaciones de periódico de circulación nacional, redes sociales, correo institucional</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>El CCDF aprovecha las herramientas digitales para fomentar las capacidades Online del conocimiento del personal. <b>Evidencias:</b> Certificados Online del personal.</p> <p>El CCDF controla la información y el conocimiento de la organización. <b>Evidencias:</b> Proceso de Tramitación Interna, BackUp, SIGEF, SIAB. Actualizaciones de la página web.</p>	<p>No se ha realizado.</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>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de</p>	<p>La institución maneja canales diversos para garantizar el acceso a las informaciones sobre la misma. <b>Evidencias:</b> Correo Institucional, reuniones, grupo de WhatsApp, mural informativo, Revista Institucional Digital</p> <p>La Institución mantiene actualizado los Datos Abiertos requeridos por las partes Interesadas externas en el Portal Web Institucional. <b>Evidencia:</b> Se mantienen actualizado los Datos Abiertos Institucionales requeridos, tanto en el Portal Web Institucional como en el portal <a href="http://www.datos.gob.do">www.datos.gob.do</a></p> <p>El CCDF desde RRHH y TIC asegura las informaciones de la institución realizando el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	acompañamiento pertinente a cada servidor al momento de su desvinculación de la institución. <b>Evidencias:</b> Lista de suministros entregados. Tickets de servicio emitido por TIC y BackUp.	

#### Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>El CCDF planifica la implementación y el uso de la Tecnología de acuerdo con las estrategias operativas de la institución. <b>Evidencias:</b> Uso de la plataforma de correos electrónicos institucionales, Portal Web institucional. -Cumplimiento con las normas de la OGTIC, Uso de equipos y herramientas informáticas y audiovisuales.</p> <p>El CCDF utiliza servicios Tecnológicos en la Nube. Se asignan el uso de los equipos informáticos a colaboradores que tienen el mínimo un conocimiento básico del uso de estas herramientas de trabajo. Mantiene actualizado los Datos Abiertos requeridos en el Portal Web Institucional. <b>Evidencia:</b> Plataforma Microsoft365 (Nube)</p>	<p>No se ha desarrollado el programa operativo y de Base de Datos para la Institución.</p> <p>No se ha realizado.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>El Departamento de Tecnología TIC brinda un soporte a cada departamento generando tickets manuales para dar soporte.</p> <p>Se mantienen actualizado los Datos Abiertos Institucionales requeridos, tanto en el Portal Web Institucional como en el portal <a href="http://www.datos.gob.do">www.datos.gob.do</a>.</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>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>El CCDF utiliza servicios Tecnológicos en la Nube <b>Evidencia:</b> Microsoft 365 (Nube), Portal Web Institucional.</p> <p>En el Portal Web Institucional se incluyen servicios interactivos, formularios para brindar un servicio de respuesta más eficiente a las solicitudes recibidas a través de dicha plataforma. Además de contar con una Línea de sugerencias, quejas o comentarios para ayudarnos a mejorar los servicios.</p> <p>El Portal Web tiene Integrado un ChatBox para mejorar la Interacción entre los Usuarios Externos y la Institución. <b>Evidencia:</b> Portal Web/Servicios. Portal Web/chatbox</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>Como objetivo principal, el Departamento TIC tiene la tarea de mantenerse atento a las nuevas tecnologías que puedan ser aplicadas para brindar un mejor y más eficiente servicio.</p> <p><b>Evidencias:</b> Adquisición de nuevos equipos tecnológicos para mejorar la infraestructura brindando así un servicio tecnológico más eficiente y seguro.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Para mejorar con el Impacto medioambiental, el Departamento TIC promueve que todos los equipos tecnológicos nuevos adquiridos (aquellos cuya tecnología le aplique) incluyan la tecnología Energy Star, que contribuye al ahorro de energía, y por ende a mejorar el impacto medioambiental.</p> <p><b>Evidencias:</b> Solicitud de adquisiciones de equipos con el requerimiento de Energy Star. Disponibilidad del Servicio de Correo Electrónico Institucional.</p>	

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La Institución realiza mantenimientos periódicos en la infraestructura de la institución a fin de mantener sus oficinas con los recursos y el ambiente que propicie una jornada laboral satisfactoria.</p> <p><b>Evidencias:</b> Requerimientos de mantenimientos.</p> <p>Nuestra institución proporciona las condiciones de trabajo básicas y cómodas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Mobiliarios ergonómicos, Equipos informáticos,</p>	<p>No se han mejorado las condiciones de las instalaciones.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>rampa entradas principales, etc.</p> <p>Nuestra oficina regional en la provincia Montecristi dispone de un salón para ofrecer cursos y talleres y están a la orden de la comunidad.  <b>Evidencia:</b> Fotos del salón oficina regional Montecristi.</p>	<p>No se ha realizado.</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Garantizamos el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.  <b>Evidencias:</b>  Mantenimiento de la flotilla de vehículos, adquisición de vehículos nuevos  -Tabla de asignación de combustible</p> <p>La institución tiene constituido el Comité Mixto de seguridad y Salud, para dar seguimiento y cumplimiento a las medidas que garantizan la seguridad y necesidades de los empleados. Garantizamos la accesibilidad física a la institución de acuerdo con las necesidades de los empleados y ciudadanos.  <b>Evidencias:</b>  -Oficina principal ubicada en una zona accesible,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	parqueos asignados para la mayoría de los empleados y rampas para personas con discapacidad. -Plan de Trabajo SISTAP -Informes de las tareas cumplidas.	

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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.  2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	Se ha elaborado el Manual de Procesos Misionales acorde a la nueva Ley 12-21 sobre Desarrollo Fronterizo. <b>Evidencia:</b> Manual de Procesos Misionales aprobado.  Disponemos de servicios a Ventanilla única de Comercio Exterior (VUCE) Y uso del correo electrónico institucional para la recepción y despacho de los servicios <b>Evidencias:</b> Correo de tramitación de servicios y portal de VUCE RD	No se ha completado el proceso de implementación de Ventanilla Única de Inversión.
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	Se evalúa de manera oportuna las expectativas de los ciudadanos clientes de esta institución y su adaptación a los cambios en el servicio. <b>Evidencia:</b> Encuesta de Satisfacción ciudadana -Encuesta de medición de calidad de los servicios	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>-Buzón de quejas y sugerencias.</p> <p>Se ha elaborado el Manual de Procesos Misionales acorde a la nueva Ley 12-21 sobre Desarrollo Fronterizo que identifica los responsables en cada etapa de cada proceso. <b>Evidencia:</b> Manual de Procesos Misionales aprobado.</p> <p>La institución ha identificado la necesidad de reducir/simplificar algunos procesos, por tal razón ha incluido actividades en su POA 2023 para el desarrollo de este fin. <b>Evidencia:</b> POA 2023 desarrollo de Ventanilla Única de Inversión.</p> <p>Hemos establecido objetivos de resultados orientados a los grupos interés. <b>Evidencias:</b> -Carta Compromiso al Ciudadano -PEI -POA -Encuesta de Satisfacción</p>	<p>No se ha realizado.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	El CCDF con el interés de proteger las informaciones generadas en sus equipos realiza BackUp periódicos. <b>Evidencia:</b> Sistema de BackUp. -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.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Se realizó la encuesta de satisfacción ciudadana para evaluar las fortalezas y áreas de mejora de nuestros servicios. <b>Evidencia:</b> Encuesta de satisfacción ciudadana 2022 y 2023 -Encuesta de clima laboral anual -Manejo de buzón de sugerencia, quejas y Denuncias.</p> <p>El CCDF cuenta con dos servicios en la innovadora plataforma de VUCERD. <b>Evidencias:</b> Plataforma e informes emitidos por VUCERD.</p>	<p>No se ha culminado con el proceso de implementación de la Ventanilla Única de Inversión</p> <p>No se ha realizado.</p>



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>La institución promueve la accesibilidad de los servicios de la organización, realizamos la traducción del reglamento de aplicación a otros idiomas como inglés para el alcance a futuros inversionistas. <b>Evidencia:</b> Informaciones disponibles en brochures, sección de noticias en la página web, impresión de la ley 12-21 (Antigua 28-01) y su reglamento de aplicación en español e inglés.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Los distintos procesos de la organización son llevados a cabo en coordinación con los organismos rectores de cada área, como por ejemplo DIGEPRES, DIGECOG, MINISTERIO DE HACIENDA, MAP. <b>Evidencia:</b> Link Enlace de servicios del MAP y del portal web <a href="http://ccdf.gob.do/servicios">ccdf.gob.do/servicios</a></p> <p>La Institución tiene un sistema compartido con los socios en la cadena de prestaciones de servicios, para facilitar el intercambio de datos en los servicios que ofrece. <b>Evidencia:</b> Sistema de Ventanilla Única (VUCE) el cual está enlazado con el ministerio de hacienda. Dirección General de aduanas.</p>	



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

**Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>En la más reciente encuesta de calidad de servicios, año 2023, con relación a la imagen global de la organización, el resultado del <b>93.6%</b> manteniendo una tendencia positiva con relación al 2022 que tuvo una valoración de 92% y en el 2021 obtuvo una valoración de <b>88%</b>.  <b>Evidencia:</b> Resultado en el informe de la encuesta de percepción al ciudadano arrojando:                      -88% en nivel de satisfacción en el 2021                      -92%% en nivel de satisfacción en el año 2022.                      -93.6% en nivel de satisfacción en el 2023</p> <p>En la más reciente encuesta de calidad de servicios, año 2023, con relación a la imagen global de la organización, el resultado del <b>93.6%</b> manteniendo una tendencia positiva con relación al 2022 con <b>92%</b> y en el 2021 que obtuvo un <b>88%</b> de los de satisfacción.  <b>Evidencia:</b>                      -Informe de nivel de satisfacción en el 2021                      -Informe de nivel de satisfacción en el año 2022.                      -Informe de nivel de satisfacción en el 2023</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No se evidencia la medición de 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, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).  5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>En la más reciente encuesta de calidad de servicios, año 2023, el <b>92%</b> está satisfecho con la información disponible manteniendo una tendencia positiva con relación al 2022 con un <b>92%</b> y en el 2021 obtuvo una valoración positiva de <b>94%</b>.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Nivel de satisfacción en las informaciones recibidas en ESC 2021.</li> <li>-Nivel de satisfacción en las informaciones recibidas en la ECS 2022.</li> <li>- Nivel de satisfacción en las informaciones recibidas en la ECS 2023</li> </ul> <p>El CCDF tiene un <b>92%</b> de valoración positiva en fiabilidad y profesionalidad en su más reciente encuesta al ciudadano 2023 manteniendo su tendencia positiva con relación al 2022 que tuvo una valoración de <b>92%</b> y en el 2021 que obtuvo un <b>88%</b> en percepción del ciudadano.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ESC 2021.</li> <li>-ECS 2022.</li> <li>-ECS 2023</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>En la más reciente una encuesta de satisfacción al ciudadano 2023 la institución tuvo una valoración positiva de un <b>92%</b> para medir el nivel de fiabilidad manteniendo una tendencia positiva con relación en el 2022 de <b>92%</b> positiva y en el 2021 que obtuvo un <b>92%</b>.</p> <p><b>Evidencia:</b>            -Informe de ESC 2021.            - Informe de ECS 2022.            -Informe de ECS 2023</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>Encuesta de Satisfacción al Ciudadano 2023 con un <b>92%</b> de satisfacción con la accesibilidad de nuestros servicios e institución manteniendo tendencia positiva con relación al 2022 que al igual tuvo una valoración de <b>92%</b> y en el 2021 obtuvo una valoración de <b>94%</b>.</p> <p><b>Evidencias:</b>            - Informe de ESC 2021.            - Informe de ECS 2022.            -Informe de ECS 2023.</p>	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<p>El CCDF tiene un <b>92%</b> de valoración positiva en su más reciente encuesta de satisfacción 2023 en cuanto a la fiabilidad, profesionalidad y tiempo de respuesta manteniendo tendencia positiva con relación al 202 que obtuvo la misma valoración de <b>92%</b> y en el 2021 arrojó un <b>88%</b> en percepción del ciudadano en la fiabilidad en los procesos que emite, <b>97%</b> de profesionalidad y <b>78%</b> en el tiempo de respuestas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de ESC 2021.</li> <li>- Informe de ECS 2022.</li> <li>-Informe de ECS 2023</li> </ul>	No se ha realizado una diferenciación de los servicios de acuerdo con las necesidades de los clientes.
5) Capacidad de la organización para la innovación.		
6) Agilidad de la organización.	<p>No se ha realizado.</p> <p>En la más reciente encuesta de calidad de servicios, año 2023, la satisfacción de los ciudadanos con relación a la agilidad o tiempo de respuesta al servicio por la organización fue de <b>92%</b>, manteniendo la valoración de <b>92%</b> DELI 2022 y mejorando la del año 2021 con un <b>78%</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de ESC 2021.</li> <li>- Informe de ECS 2022.</li> <li>-Informe de ECS 2023.</li> </ul>	
7) Digitalización en la organización.		No se evidencia la implementación de procesos de digitalización dentro de la organización.

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>El CCDF tiene un <b>92%</b> Tiempo de respuesta en el ECS 2023 manteniendo la misma tendencia del 2022 y en el 2021 que tuvo un <b>78%</b> .</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ESC 2021.</li> <li>- ECS 2022.</li> <li>- ECS 2023.</li> </ul> <p>El CCDF ha establecido un tiempo de respuesta para las quejas de 10 a 15 días laborables para dar respuestas a las quejas y sugerencias.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe Trimestral por la OAI que indica en 0 quejas recibidas a través de la línea 3-1-1 en el periodo de 2020-2021. Informe realizado por Calidad indicando en 0 las quejas y sugerencias recibidas en el periodo 2021-2022.</p> <p>-Carta compromiso al ciudadano.</p> <p>El CCDF obtuvo y mantiene Carta Compromiso al ciudadano con un 100% en el indicador y los estándares de calidad sobre el 90%.</p> <p><b>Evidencia.</b> Encuesta de medición de los servicios.</p> <p>El Consejo de Desarrollo Fronterizo ha cumplido 100% con la mejora de los atributos comprometidos, profesionalidad al inicio era de 88% y actualmente tiene una valoración de 96%, la fiabilidad mantiene un 88%, la empatía mejora de un 90% a un 96%.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de medición de los servicios- septiembre-Diciembre 2022.</p> <p>-Encuesta de medición de los servicios- Enero-Marzo2023.</p>	

## 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>La institución cuenta con 7 vías de información tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Institucional</li> <li>• Correo Institucional.</li> <li>• Línea 3-1-1</li> <li>• Central Telefónica y flotilla celular.</li> <li>• 1 Cuenta de Instagram</li> <li>• 1 Cuenta de Facebook</li> <li>• 1 Canal YouTube</li> </ul> <p>con más de 1,600 publicaciones en el 2022 <b>Evidencias:</b> Fotos de las publicaciones.</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>La institución cuenta con medios de información disponibles para los clientes/usuarios. <b>Evidencias:</b> Portal web con el 100% de las informaciones y subportales de transparencia.</p> <p>La institución tiene el 100% de los informes de rendimiento de la organización en su portal Web, sección transparencia. <b>Evidencia:</b> Portal Web de la institución.</p> <p>En la más reciente encuesta de calidad de servicios, año 2023, el <b>92%</b> está satisfecho con la información disponible manteniendo un tendencia positiva con relación al 2022 con la misma valoración y en el 2021 con una valoración positiva de <b>94%</b>. <b>Evidencia:</b> - ESC 2021. - ECS 2022. - ECS 2023.</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>La institución tiene una sola jornada de trabajo (horario) establecido, que es de 8:00am-4:00pm, de lunes a viernes, no obstante, nos regimos bajo cualquier modificación directa del MAP.</p> <p>La medición del nivel de accesibilidad a la institución arrojó un <b>92%</b> de satisfacción por nuestros clientes manteniendo la misma tendencia positiva del 2022 con una valoración de <b>92%</b> y el 2021 con un <b>94%</b>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ESC 2021.</li> <li>- ECS 2022.</li> <li>- ECS 2023.</li> </ul> <p>La medición del tiempo de respuesta de la institución arrojó un <b>92%</b> de satisfacción por nuestros clientes en su más reciente encuesta de satisfacción ciudadana 2023 manteniendo la tendencia del 2022 con un <b>92%</b> mejorando significativamente en relación con el 2021 que tuvo un <b>78%</b>.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ESC 2021.</li> <li>- ECS 2022.</li> <li>-ECS 2023.</li> </ul> <p>El <b>100%</b> de los Servicios ofrecidos por la institución tiene un tiempo estimado de 5 días laborables, lo cual puede ser visualizado en el portal web institucional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Costo de los servicios.</p> <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p><b>Evidencias:</b> Portal Web, manual de procesos misionales.</p> <p>El <b>100%</b> de las informaciones del costo para cada servicio solicitado está establecido en la página web de la institución y en el Observatorio. En la más reciente encuesta de calidad de servicios</p> <p><b>Evidencias:</b> Link del Enlace de servicios del MAP.</p> <p>El <b>100%</b> de la unidad responsable para cada servicio solicitado está establecido en la página web de la institución y en el Observatorio/ Enlace de los servicios del MAP.</p> <p><b>Evidencias:</b> Link del en enlace de servicios del MAP.</p>	<p>No contamos con resultados de medición de los costos de los servicios.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>El CCDF cuenta con un buzón de sugerencias y quejas.</p> <p>1 Buzón de sugerencias fijo que arrojó 0 surgencias en el 2021 y una línea 3-1-1 que arrojó 0 sugerencias en 2022.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de la OAI de las quejas y sugerencias recibidas.</p>	<p>No se evidencian resultados de la participación de los grupos de interés en este aspecto.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Informe de quejas y sugerencias por calidad.	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>El CCDF cuenta con 2 servicios a la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) y la recepción y entrega del 100% de los servicios vía correo electrónico. Según el último informe el <b>98%</b> de los servicios son brindados VUCE.</p> <p><b>Evidencia:</b> -Informe de servicios en VUCE. -Correo de solicitud de servicio.</p>	<p>No se ha desarrollado una estrategia de medición particular para atender necesidades puntuales como la diversidad de género.</p> <p>No se evidencia la medición del alcance de la revisión periódica con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>

#### 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.		No se ha desarrollado un indicador para medición de participación ciudadana.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Se evidencia con un promedio de <b>96%</b> valoración de la DIGEIG cumplimiento portal transparencia. <b>Evidencias:</b> Informe de la DIGEIG con puntuación.	

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

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	En la más reciente Encuesta de Clima Organizacional, año 2022, con una valoración positiva de <b>93%</b> manteniendo una tendencia positiva con relación al año 2021, que tiene una valoración <b>96%</b> . <b>Evidencia:</b> Informe de Clima laboral 2022. No se realizó encuesta en el 2021. Informe del Clima Laboral año 2020.	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	En la más reciente Encuesta de Clima Organizacional, año 2022, los superiores comunican la visión, misión y los valores de la organización, presenta una valoración positiva de <b>96.97%</b> manteniendo una tendencia positiva con relación a la del 2020 con un <b>95.77 %</b> . <b>Evidencia:</b> Informe de Clima laboral 2022. No se realizó encuesta en el 2021.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Informe del Clima Laboral año 2020.</p> <p>Involucramos del personal en las actividades de mejoras institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b> -Encuesta de clima laboral. -Plan Operativo Anual. -Reuniones de equipo. -Minutas reunión.</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>En la más reciente Encuesta de Clima Organizacional, año 2022, la existencia de comités que captan nuevas sugerencias para mejorar, presenta una valoración positiva de <b>93.94 %</b>, mejorando su tendencia con relación al año 2020 que tuvo una valoración de <b>86.36%</b></p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de Clima laboral 2022. No se realizó encuesta en el 2021. Informe del Clima Laboral año 2020</p> <p>La institución cuenta con 3 mecanismos de consulta y dialogo.</p> <p><b>Evidencias:</b> 1 Portal Web 1 Correo institucional para cada colaborador. 2 Grupos de Chat (WhatsApp) 1 Encuesta de clima laboral</p> <p>La institución ejecuta una serie de actividades a fin de contribuir al programa de responsabilidad social de la misma.</p>	

<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p><b>Evidencia:</b> Fotos de las actividades de charlas Educación Financiera, Cooperativismo, Operativos de Salud. Informe sobre el impacto social (número de persona impactadas) informe de Memorias 2022.</p> <p>En la más reciente encuesta de satisfacción ciudadana, la institución obtuvo una valoración positiva de 92% en el tiempo de respuesta de la entrega en las informaciones y servicio brindando, manteniendo su tendencia del 2022.</p> <p><b>Evidencia.</b> ESC 2021. - ECS 2022. -ECS 2023.</p>	<p>No se evidencia indicador medición para el cambio y la innovación.</p> <p>No se evidencia indicador de medición de la digitalización de la organización.</p>
--	---	---

**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>
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>En la más reciente Encuesta de Clima Organizacional, año 2022, en la pregunta mi supervisor es congruente en lo que dice y lo que hace, el resultado presenta una valoración positiva de <b>100%</b>.</p> <p>Tanto la dirección como los directivos establecen objetivos, asignan recursos, así como también evalúan el rendimiento de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b> 110 Evaluaciones de desempeño. Encuesta de clima laboral.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>La Institución cuenta con el Manual de Procesos Misionales que contiene los distintos servicios que ofrecemos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Manual de Procesos Misionales del CCDF aprobado</p>	<p>No se evidencia la medición sobre el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>En la más reciente Encuesta de Clima Organizacional, año 2022, en la pregunta mi supervisor distribuye el trabajo de acuerdo con capacidades o competencias, el resultado presenta una valoración positiva de <b>93.94 %</b> mejorando con relación a la encuesta del 2020 que tiene un <b>86.36%</b>.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de Clima laboral 2022. No se realizó encuesta en el 2021. Informe del Clima Laboral año 2020.</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>En el 2022 se capacitaron un total de 71% de los servidores del CCDF, recibimos un total de 24 capacitaciones durante ese año.</p> <p><b>Evidencias:</b> Relación de capacitaciones del 2022</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>Según los resultados de la Encuesta de Clima Laboral 2022, en promedio, un <b>100%</b> de los encuestados tuvo una respuesta positiva, manteniendo la tendencia con años anteriores, de un <b>84%</b> en el 2020.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de Clima laboral 2022.</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>La encuesta de clima laboral 2022 arrojó que un <b>94.55%</b> de satisfacción en el reconocimiento</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	laboral en el CCDF mejorando con relación al 2021 que tuvo una valoración de <b>81.81%</b> . <b>Evidencia:</b> Informe de Clima laboral 2022.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.  2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	En nuestra institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres, presenta una valoración positiva de 90.91% mejorando significativamente en relación con el 2020 que tuvo una valoración negativa de 34.09 %. <b>Evidencia:</b> Informe de Clima laboral 2022. No se realizó encuesta en el 2021. Informe del Clima Laboral año 2020.  Nuestra institución maneja flexibilidad en los horarios, dentro de las posibilidades de las funciones de cada área, a solicitud del empleado. Obteniendo una valoración positiva de <b>91.51%</b> mejorando con relación a la del 2020 que tiene una valoración de <b>81.1%</b> <b>Evidencia:</b> Informe de Clima laboral 2022. No se realizó encuesta en el 2021.	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Informe del Clima Laboral año 2020.</p> <p>La Institución toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización, obteniendo así una valoración positiva de <b>90.91%</b> mejorando significativamente en relación al 2020 que tuvo una valoración negativa de <b>40.90%</b>.  <b>Evidencias:</b> Informe de Clima laboral 2022.  No se realizó encuesta en el 2021.  Informe del Clima Laboral año 2020</p> <p>Según los resultados de la Encuesta de Clima Laboral 2022, en promedio, cuenta con una valoración positiva de un 97.98% en las condiciones ambientales de trabajo manteniendo una tendencia positiva relación con el 2020 que tiene 84.09%.  <b>Evidencias:</b> Informe de Clima laboral 2022.  No se realizó encuesta en el 2021.  Informe del Clima Laboral año 2020.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>En la más reciente Encuesta de Clima Organizacional, año 2022, presenta una valoración positiva de <b>95.15%</b> en cuanto a las capacitaciones y desarrollo de los servidores públicos y su equipo de trabajo manteniendo una tendencia positiva con relación al año 2020 que tuvo un <b>88.64%</b>  <b>Evidencias:</b> Informe de Clima laboral 2022.  No se realizó encuesta en el 2021.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Motivación y empoderamiento.</p> <p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>Informe del Clima Laboral año 2020</p> <p>En la más reciente Encuesta de Clima Organizacional, año 2021, presenta una valoración positiva de <b>87.88%</b>, en cuanto a la promoción de la cultura de la profesionalización mejorando significativamente en relación con el 2020 que tuvo una valoración negativa de <b>20.45%</b>.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de Clima laboral 2022. No se realizó encuesta en el 2021. Informe del Clima Laboral año 2020.</p> <p>La Institución permite el acceso a la formación de sus colaboradores a través del desarrollo del Plan de Capacitación anual alineados con las necesidades de cada área.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan de Capacitación CCDF 2023</p>	

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

### I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>La institución cuenta con sistemas de monitoreo y registro de absentismo, enfermedad, rotación del personal, accidentes laborales, los cuales sirven de insumo para la toma de decisiones institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b> I Sistema de registro de asistencia diaria, planilla de Vacaciones, relación de acciones de personal.</p>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>		<p>No se evidencia el nivel de participación en actividades de mejora.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>Nuestra institución promueve la participación voluntaria de sus colaboradores en las distintas actividades de responsabilidad social en la que participa.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos Jornada de Limpieza de Playas.</p> <p>Encuesta de Satisfacción al Ciudadano 2023 con un <b>93%</b> de satisfacción con respecto a la amabilidad, profesionalidad, empatía y accesibilidad de nuestros servicios e institución manteniendo tendencia positiva con relación al 2022 que al igual tuvo una valoración de <b>92%</b> y en el 2021 obtuvo una valoración de <b>94%</b>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de ESC 2021.</li> <li>- Informe de ECS 2022.</li> <li>-Informe de ECS 2023</li> </ul>	<p>No se evidencia una plantilla de reporte de dilemas Éticos.</p> <p>No se ha evidencia medición de la frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de</p>	<p>Nuestra institución evalúa el rendimiento de la organización al menos 1 vez al año.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
productividad, resultados de las evaluaciones.	<b>Evidencias:</b> 110 Evaluaciones de desempeño y 110 Acuerdos de Desempeños en el 2022.	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>El 100% del personal de la institución maneja adecuadamente las tecnologías de la información y comunicación, de acuerdo con las funciones que realiza.</p> <p><b>Evidencias:</b> Equipos de teléfono, computadoras e internet.</p> <p>En el 2022 se capacitaron un total de 71% de los servidores del CCDF, recibimos un total de 24 capacitaciones durante ese año.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de Capacitación 2022.</p>	<p>No se evidencia una medición en la frecuencia de reconocimientos individual y de equipos.</p>

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Opinión de la sociedad respecto a:</b></p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y</p>	<p>La institución ha detectado la necesidad de crear conciencia en sus ciudadanos/clientes sobre la importancia de la responsabilidad social que deben ejercer en sus comunidades, por tal razón programa charlas y actividades en su POA.</p>	<p>No realizamos mediciones de percepción con respecto al impacto de la zona fronteriza en los ciudadanos/clientes.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p><b>Evidencias:</b> Charlas de Educación financiera, Jornada de donación de electrodomésticos, jornada de Prevención de Cáncer de Próstata y de mama, jornadas de donación de medicamentos, entrega de equipos de deporte.</p>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>La institución ha detectado diversas necesidades en la zona Fronteriza, por tal programa actividades de índole social en su POA para desarrollar.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Charlas de Educación Financiera en conjunto con el Banco Reservas.</li> <li>• Donación de enseres del hogar y/o materiales de construcción.</li> </ul>	<p>No se evidencia medición para la Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>El impacto que se ha generado la organización en la Zona Fronteriza es que 82 empresas siguen activas bajo la Ley de Desarrollo Fronterizo, reportando más de 12,000 empleos directos y más de RD\$1,800 MM en exoneraciones de impuestos a estas empresas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Boletín interno informativo del CCDF, informes del Ministerio de Hacienda</p>	

<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>En la más reciente encuesta de satisfacción al ciudadano 2023, la institución cuenta con un Índice de <b>92%</b>. Y un promedio de 89% de cumplimiento en los portales de Transparencia.</p> <p><b>Evidencia:</b> -Informe de encuesta de satisfacción al ciudadano 2023 -Evaluación DIGEIG portales de Transparencia</p>	<p>No se ha desarrollado una estrategia de medición del impacto en la calidad de la democracia, la transparencia y el comportamiento ético.</p> <p>No se evidencia la medición de la percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales.</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>No se evidencia la medición de las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>La institución mantiene buenas relaciones con grupos de interés directo con la Ley 12-21 (Antigua 28-01) realizando encuentros, reuniones y actividades al menos 1 vez al mes. <b>Evidencias:</b> Publicaciones en periódicos y medios digitales sobre los encuentros del director ejecutivo con distintas autoridades relevantes de las provincias fronterizas, grupos y representantes de estas comunidades.</p> <p>La institución cuenta con una cobertura medible y amplia de medios de comunicación que cubre diferentes actividades realizadas y encabezadas por la máxima autoridad. Más de 1,600 publicaciones en las redes sociales y más de 5,000 cuentas alcanzadas. <b>Evidencias:</b> Redes Sociales, página Web</p>	<p>No se evidencia la medición del apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas.</p>
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Se evidencia el apoyo institucional al fomento y la participación de empleados en actividades filantrópicas. <b>Evidencia:</b> Fotos de las dos (2) jornadas de prevención de cáncer de mama y próstata</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>La Institución ha participado en intercambios de conocimientos e información sobre las bondades de la Ley 12-21 y su importancia en la zona fronteriza para el desarrollo de las comunidades de la frontera. <b>Evidencias:</b> Fotos de las dos (2) conferencias realizadas por la Institución en Santo Domingo y Santiago.</p> <p>Nuestra institución ha desarrollado un Plan de Trabajo para ejecución por parte del Comité SISTAP con 12 actividades en pro del bienestar de nuestros servidores cumpliendo con ellas en un 100%. <b>Evidencias:</b> Plan de trabajo SISTAP 2022, informes de tareas realizadas.</p>	<p>No se evidencia medición de programas a lo externo (ciudadanos/clientes)</p> <p>No se ha realizado la medición de resultados de la medición de la responsabilidad social.</p>

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

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

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



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>Los resultados se evidencian en los informes de encuesta de satisfacción ciudadana 2023 con un <b>93.6%</b> de valoración positiva, manteniendo la tendencia positiva con relación al año 2022 con el mismo porcentaje.</p> <p><b>Evidencia:</b> - Informe de encuesta de satisfacción ciudadana 2023 -Informe de encuesta de satisfacción al ciudadano 2022</p>	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<p>El impacto que se ha generado por los servicios ofrecidos es que <b>82</b> empresas siguen activas bajo la Ley de Desarrollo Fronterizo, reportando más de <b>12,000</b> empleos directos y más de <b>RD\$1,800 MM</b> en exoneraciones de impuestos a estas empresas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Boletín interno informativo del CCDF, informes del Ministerio de Hacienda.</p>	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se ha establecido medición para el Bechmarkig.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>La institución procura cumplir y hacer cumplir con el <b>100%</b> contratos/acuerdos con autoridades y ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b> Monitoreo de loa acuerdos (POA, Memoria Institucional), contratos de Bienes y servicios</p>	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se ha realizado una auditoria o inspección externa.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>Nuestra Institución ha realizado alianzas de trabajo con otras instituciones gubernamentales a fin de crear ofertas innovadoras para el disfrute de</p>	No se visualizan mediciones hasta el momento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	nuestros ciudadanos clientes: Ventanilla Única de Inversión y Banco de Empleo. <b>Evidencia:</b> Fotos sesiones de trabajo desarrollo de proyectos.	No se evidencia la medición de resultados de la implementación de reformas del sector público.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	La gestión de los recursos humanos la institución ha logrado la capacitación del 70% en el 2022, aumentando las capacitaciones del personal en relación con el 69% en el 2021. <b>Evidencias:</b> Capacitaciones realizadas.	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	Nuestra Institución ha realizado alianzas de trabajo con otras instituciones gubernamentales a fin de crear ofertas innovadoras para el disfrute de nuestros ciudadanos clientes: Ventanilla Única de Inversión y Banco de Empleo. <b>Evidencia:</b> Fotos sesiones de trabajo desarrollo de proyectos.	No se ha realizado medición de las mejoras e innovaciones de procesos.
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se ha realizado análisis comparativo de benchmarking.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>La institución procura cumplir y hacer cumplir las alianzas con los ciudadanos/clientes y grupos de interés en un 100%. <b>Evidencias:</b> Informe de cumplimiento de contratos y Acuerdos de Cooperación Interinstitucional.</p> <p>Nuestra institución cuenta con el uso de la plataforma de VUCERD y del correo electrónico para la solicitud y prestación de servicios. <b>Evidencia:</b> Fotos de la plataforma de VUCERD y de correos electrónicos.</p>	<p>No se ha completado el proyecto de implementación de la Ventanilla Única de Inversión.</p> <p>No se evidencias auditorias.</p>
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p> <p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Con relación al reporte del indicador de gestión presupuestaria, el promedio de cumplimiento fue de un 96% en el año 2022. <b>Evidencias:</b> -Reporte de Ejecución presupuestaria en SIGEF año 2022</p>	<p>No se evidencia la medición de resultados de reconocimientos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencia mediciones de 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.