

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Dirección de Fomento y Desarrollo de la Artesanía Nacional (FODEARTE)

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>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</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>Se ha revisado el marco institucional, con la elaboración del Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024 y Plan Operativo Anual POA 2023.</p> <p>EVIDENCIAS: Plan Estratégico Institucional 2021-2024, Plan Operativo Anual 2023.</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>Se ha establecido el marco de valores de la institución, alienado con la misión y visión institucional.</p> <p>EVIDENCIAS: http://www.fodearte.gob.do/index.php/sobrenosotros/quienes-somos.”</p>	
<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</p>	<p>La institución ha elaborado la misión, visión y valores tomando en cuenta la Estrategia Nacional de Desarrollo END 20-30.</p> <p>EVIDENCIA: Base legal</p>	

Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	Página Web: https://fodearte.gob.do/transparencia/index.php/bas-e-legal	
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.	Se comunica de manera activa la misión, visión y valores institucionales, así como los objetivos estratégicos y operativos de la institución, por medio de los canales de comunicación de los que la institución dispone. EVIDENCIAS: Plataforma: fodearte.gob.do, redes sociales (Facebook e Instagram).	
5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).	Se ha revisado el marco institucional de manera periódica, tomando en consideración los factores externos. Esta revisión se realiza en la actualización de la estrategia institucional. El nuevo Plan Estratégico Institucional ha delineado prospectivas y acciones de impacto en consonancia con el Gobierno Central. EVIDENCIAS: Plan Estratégico Institucional 2021-2024, Plan Operativo Anual 2023.	
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.	Ha sido conformada la Comisión de Ética Institucional y con ésta se elaboró el Código de Pautas Éticas. EVIDENCIAS: Normas Pautas Éticas y Mapeo de Riesgos	

7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	<p>La institución vela por promover la confianza, la lealtad y el respeto, entre todos los miembros de la institución.</p> <p>EVIDENCIAS: Taller de Relaciones Humanas (Impartido por el INFOTEP).</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La institución ha definido su estructura por medio del Manual de Organización y Funciones y el Manual de Cargos Clasificados, definido con responsabilidades y competencias requeridas por la institución (Asesoría del MAP).</p> <p>EVIDENCIAS: Manual de Cargos y funciones Manual de Cargos Clasificados Organigrama Institucional.</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>Ha sido ratificada la estructura organizacional.</p> <p>EVIDENCIA: Resolución de Estructura Organizacional Aprobada</p>	

<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Se han realizado mejoras en el sistema de gestión y rendimiento, tomando en cuenta las necesidades de sector.</p> <p>EVIDENCIAS: Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024 Plan Operativo Anual POA 2023. Plan de Mejora Institucional 2023.</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>FODEARTE gestiona la información a través del Portal de Transparencia Gubernamental.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe Estadístico del Portal de Transparencia Institucional.</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>La institución analiza de forma sistemática las fortalezas y debilidades internas.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe de Autoevaluación Institucional Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024 Matriz de Seguimiento al POA 2023</p>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se realiza una efectiva comunicación externa a los grupos de interés y a la población en general, por medio de nuestra plataforma digital y redes sociales.</p> <p>EVIDENCIAS: Plataforma Web. https://www.fodearte.gob.do/ Redes Sociales: (https://www.facebook.com/FODEARTE/ https://twitter.com/fodearterd?lang=es https://www.youtube.com/channel/UC8Xf-1gYOxEcd3seQDQJfeg?view_as=subscriber</p>	

	https://www.instagram.com/fodearterd/?hl=es-la	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	<p>FODEARTE asegura que se lleve a cabo el desarrollo de los procesos descritos en el Manual de Procesos y en el Mapa de Procesos de la institución.</p> <p>EVIDENCIAS: Manual de Procesos Mapa de procesos institucionales</p>	
8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	<p>La institución cuenta con Correos Electrónicos Institucionales, Portal Web y redes sociales.</p> <p>EVIDENCIAS: Correos electrónicos institucionales y redes sociales. Plataformas Web.</p>	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	<p>FODEARTE está comprometido con la innovación y la mejora continua de sus servicios, ayudando al sector artesanal a desarrollar e innovar en la elaboración de nuevos productos y abriendo nuevos mercados a la artesanía nacional.</p> <p>EVIDENCIA: Informe Taller de Prototipos Informe de Actividades de Desarrollo y Promoción</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>La institución por medio de circulares, correos, memorándums, socializaciones les comunica a todos los colaboradores, los cambios que se realizan en la misma.</p> <p>EVIDENCIAS: Comunicaciones internas realizadas.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>En FODEARTE se han comprometido a fortalecer la gestión institucional y emprender acciones de mejora, para asegurar el cumplimiento de los objetivos, transparencia y calidad de los servicios.</p> <p>EVIDENCIAS: Carta Compromiso al Ciudadano</p> <p>https://www.fodearte.gob.do/index.php/noticias/item/808-fodearte-presenta-la-primer-version-de-su-carta-compromiso-al-ciudadano</p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Los líderes de la institución inspiran a los colaboradores 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.</p> <p>EVIDENCIAS: Política de Género: https://fodearte.gob.do/transparencia/index.php/bas-e-legal/otras-normativas/category/882-politica-institucional-de-equidad-de-genero</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se informa a los empleados de manera periódica sobre asuntos puntuales.</p> <p>EVIDENCIAS: Convocatorias a reuniones y listas de asistencias. Comunicaciones internas realizadas. Murales Institucionales.</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>Los líderes empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas y objetivos proporcionándoles retroalimentación para mejorar el desempeño de sus funciones.</p> <p>EVIDENCIAS: Listado de asistencia a reuniones. Correos electrónicos. Murales Institucionales.</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Se han asignado y definido las responsabilidades y los procesos institucionales de acuerdo con cada función desempeñada por los colaboradores en las diferentes áreas.</p> <p>EVIDENCIAS: Manual de cargos y funciones.</p>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>La institución promueve una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus capacidades, por medio del Plan de Capacitación anual y las competencias, según el área en la que se desempeña.</p> <p>EVIDENCIAS: Plan de Capacitación Anual 2023</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>La institución premia los esfuerzos de sus colaboradores por medio del reconocimiento al encargado y empleado del año y de mes. Así como otorga el bono de desempeño a los empleados que alcancen la puntuación requerida para obtener dicho beneficio.</p>	

	EVIDENCIAS: Bono de desempeño Reconocimiento del encargado y empleado del año.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	FODEARTE por medio de las visitas exploratorias realizadas a los grupos y lugares de interés, identifica las principales necesidades del sector artesanal, creando políticas públicas en beneficio de este sector junto a las autoridades políticas del país EVIDENCIAS: Visitas exploratorias a localidades vulnerables. Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	La Institución por medio de las mesas de trabajo realizadas con otras organizaciones mantiene relaciones proactivas tanto con el poder ejecutivo, como legislativo. EVIDENCIA:	

	<p>Minutas de reuniones con el Consejos de directores sector público. Minuta de participación mesa sectorial del MICM</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>La institución realiza el análisis de las políticas públicas que son de interés para la institución, como para el desarrollo del sector artesanal siguiendo la Estrategia Nacional de Desarrollo y aplicando a la gestión.</p> <p>EVIDENCIAS: Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Minuta de participación mesa sectorial del MICM</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>La institución alinea el desempeño las políticas públicas de mayor relevancia para el Estado, las cuales están contempladas en la Estrategia Nacional de Desarrollo END 2030.</p> <p>EVIDENCIAS: Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p>	
<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>FODEARTE por medio de sus servicios gestiona, mantiene y desarrolla con las asociaciones y federaciones artesanales es buscar del bienestar de estas. También involucra a los grupos de interés, en el desarrollo de los objetivos de gestión de la institución.</p> <p>EVIDENCIAS: Participación en reuniones con instituciones como: Dirección General de Desarrollo Fronterizo, Asociación Artesanal de los Jardines del Norte (AAJAN), Macorís Shoes SDL,</p>	

	<p>Artistas y Artesanos Francomacorisano (ASAAFRAN). Fundación Cultural Cofradía (COFRADIA), Frente Barrial para el Desarrollo Comunitario (FEBRADECO) Federación Dominicana de Artesanos (FEDARTE) y otras asociaciones artesanales.</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>FODEARTE participa en las actividades organizadas por las asociaciones y organizaciones representativas del sector artesanal, en las cuales tiene competencia.</p> <p>EVIDENCIAS: Participación de ferias y exhibiciones artesanales. Acuerdos interinstitucionales</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>Se han realizado convenios, acuerdos, alianzas y trabajo en conjunto con otras instituciones y a través de la Casa del Artesanía Dominicana, para la promoción y desarrollo del sector artesanal.</p> <p>EVIDENCIAS: Publicación en la plataforma web https://fodearte.gob.do/index.php/noticias/item/736-fodearte-y-cidap-firman-acuerdo-interinstitucional-en-ecuador https://fodearte.gob.do/index.php/noticias/item/714-fodearte-sostiene-encuentro-con-directivos-de-la-cruz-roja-dominicana.</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Documento Externo
SGC-MAP

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>La Organización:</p>		
<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>La institución en el marco de funciones toma en cuenta el entorno externo, las condiciones socioculturales y económicas de los grupos de interés, por medio de visitas exploratorias y la elaboración de planes y estrategias que beneficien al sector artesanal dominicano.</p> <p>EVIDENCIAS: Visitas exploratorias. Lista de instituciones gubernamentales, artesanales, ONG, organismos internacionales.</p>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Se han identificado los grupos de interés del sector artesanal y se realizan encuestas de satisfacción en los talleres artesanales, para medir la percepción de los beneficiarios de los programas.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe de Resultados de las encuestas de satisfacción. Visitas exploratorias antes de realizarse los talleres de Formación.</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Se realiza el seguimiento constante a las reformas del sector público en relación con la artesanía nacional, para redefinir las estrategias a considerar en la planificación.</p> <p>EVIDENCIAS:</p>	

	<p>Plan Estratégico institucional 2021-2024</p> <p>Mapeo de Artesano: https://www.arcgis.com/apps/dashboards/8f82df03066e4155a66146dbb402e4da</p> <p>Minutas de reuniones con mesas sectoriales</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Se analiza el desempeño interno y capacidades de la organización.</p> <p>EVIDENCIA: Plan Operativo Anual 2023 Matriz de Seguimiento del Plan Operativo Anual 2023.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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>Se traduce la misión y visión institucionales en los objetivos estratégicos, pautados en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>EVIDENCIAS: Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024 y Plan Operativo Anual POA 2023. Estrategia Nacional de Desarrollo 2030".</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>Se involucra a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, valorando sus expectativas y necesidades.</p>	

	<p>EVIDENCIAS: Reuniones con los sectores de interés (Asociaciones de artesanos, ONG, federaciones y cooperativas artesanales), minutas de encuentros realizados.</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>Dentro de los planes de la institución (PEI / POA) se incluyen actividades de responsabilidad social relacionadas a producción más limpia, implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.</p> <p>EVIDENCIA: Política de Género: https://fodearte.gob.do/transparencia/index.php/bas-e-legal/otras-normativas/category/882-politica-institucional-de-equidad-de-genero Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024, Operativo Anual POA 2023. Labor Social realizadas por la institución (Limpieza de playas. Visitas a hogares de ancianos, donación de ropas.,</p>	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>La institución asegura la disponibilidad de recursos para la ejecución de sus actividades, a través de la elaboración del Presupuesto Anual y Plan Anual de Compras y Contrataciones.</p> <p>EVIDENCIAS: Presupuesto Anual, Plan Anual de Compras y Contrataciones. Solicitudes de donaciones de equipos y herramientas para artesanos realizadas.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	<p>La institución ha definido su Plan Estratégico para el período 2021-2024 en el que se recogen los aspectos principales y directrices más relevantes que dictan los lineamientos a seguir a través de un proceso de planificación.</p> <p>EVIDENCIAS: Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024. Plan Operativo Anual POA 2023.</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>FODEARTE elabora el Plan Operativo Anual, que incluye las metas proyectadas para cada departamento, partiendo de los objetivos estratégicos y mide el alcance de la ejecución de estas metas en la matriz de indicadores por procesos.</p> <p>EVIDENCIAS: Plan Operativo Anual POA 2023 Matriz de Indicadores por Procesos 2023 Informes de actividades por departamentos 2023</p>	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	<p>Los objetivos, estrategias, planes y tareas son comunicados a todas las áreas de la institución.</p> <p>EVIDENCIAS: Remisión digital de planes operativos a las áreas. Publicaciones de Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual. Socializaciones con empleados sobre planes, estrategias, tareas y logros</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>La institución monitorea trimestralmente los logros de la institución por medio de los indicadores e informes de ejecución del POA.</p> <p>EVIDENCIAS: Matriz de indicadores por procesos. Informes trimestrales de ejecución POA.</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>FODEARTE identifica las necesidades de cambio e impulsores de innovación y realiza capacitaciones continuas al personal, mediante charlas y talleres.</p> <p>EVIDENCIAS: Convocatorias a charlas y talleres de capacitación de herramientas de innovación tecnológica, listas de participantes.</p>	
<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>FODEARTE evalúa de manera continua y sistemática cada uno de los procesos ejecutados en la institución, de manera que esto sirva de respuesta a la hora de tomar decisiones que impacten en la mejora de la calidad institucional (benchmarking) y facilita el aprendizaje sobre los diferentes procesos, manteniendo una línea de comunicación y colaboración constante con otras instituciones que forman parte de la línea de acción de nuestra institución (Benchlearning).</p> <p>EVIDENCIAS: Acuerdos Interinstitucionales. Mesas de trabajo.</p>	

<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Con el fin de potenciar la innovación pública y brindarle a los usuarios y ciudadanos mejores oportunidades de desarrollo, la institución a través de su taller de prototipos ayuda a los artesanos a desarrollar y perfilar sus productos, colaborando con el nuevo diseño y elaboración de prototipos de productos artesanales.</p> <p>EVIDENCIAS: Formulario digital de solicitud de asistencia técnicas para el diseño y elaboración de prototipos. https://www.fodearte.gob.do/index.php/servicios/item/855-diseno-y-elaboracion-de-prototipos-artesanales</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>FODEARTE promueve las ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión, se han realizado talleres de capacitación para que el personal pueda hacer frente a las nuevas expectativas de los usuarios y ofrezcan un mejor servicio a estos.</p> <p>EVIDENCIAS: Listado de participantes Curso-Taller de Servicio al Cliente. Circular sobre acogida de ideas innovadoras de los colaboradores.</p>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>La institución asegura la disponibilidad de recursos en la implementación de cambios planificados.</p> <p>EVIDENCIAS: Presupuesto Institucional y Plan de Compras y Contrataciones 2023.</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>La institución analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia organizacional.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Resultado de Recursos Humanos enviado al MAP.</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>La institución ha iniciado las actividades para implementar una política de recursos humanos transparente, que se base en 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>EVIDENCIAS: Plan de trabajo de recursos humanos.</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>FODEARTE implementa la política de recursos humanos tomando en cuenta los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>EVIDENCIAS: Evaluación de Desempeño Informe de resultados de Recursos Humanos Selección de personal aprobado por el MAP</p>	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad	<p>FODEARTE evalúa el desempeño de los servidores periódicamente y los recompensa con la selección</p>	

de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	de empleado del mes y reconocimiento al empleado del año, respetando los criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones de acuerdo con lo establecido en la Ley 41-08. EVIDENCIAS: Evaluación de desempeño. Selección del empleado del mes. Reconocimiento empleado del año.	
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.	La institución apoya una cultura de desempeño, definiendo sus objetivos de desempeño con los colaboradores, a través de los acuerdos de desempeño, monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas. EVIDENCIAS: Manual de organización y funciones y Manual de Cargos clasificados. Acuerdos y evaluación de Desempeño	
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	La institución aplica la política de género como apoyo a la gestión de los recursos humanos de la organización. EVIDENCIAS: Plataforma Web, Política Institucional de Equidad de Género https://fodearte.gob.do/transparencia/index.php/bas-e-legal/otras-normativas/category/882-politica-institucional-de-equidad-de-genero	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

La Organización:		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	<p>FODEARTE implementa una estrategia de desarrollo de Recursos Humanos, se elaboran los acuerdos de desempeño, adaptado a las exigencias del cargo y las capacidades de los colaboradores y en concordancia con los manuales de funciones y cargos clasificados.</p> <p>EVIDENCIAS: Manual de Funciones. Manual de Cargos Clasificado. Acuerdo de desempeño. Evaluación de Desempeño.</p>	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>La institución ha iniciado un plan de capacitación para desarrollar los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>EVIDENCIA: Plan de Capacitación 2023. Listado de talleres de capacitación 2023</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>La institución permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje, capacitando al personal con talleres y cursos tanto virtuales como presenciales, sobre las nuevas e implementadas tecnologías que permiten el mejor y más rápido desempeño de sus capacidades.</p> <p>EVIDENCIAS: Plan de Capacitación 2023. Listado de participantes Transformación digital y gestión de calidad. Listado de participantes talleres de Microsoft Excel Básico e Intermedio.</p>	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan	La institución ha establecido un plan de capacitación para el desarrollo de las competencias	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>individuales del personal, capacitándolo según el área que este desempeña dentro de la institución.</p> <p>EVIDENCIA: Plan de Capacitación 2023. Listado de Participantes de Talleres de Seguridad Industrial 2023. Listado de Participantes de Talleres de Trabajos en Alturas 2023.</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>FODEARTE cuenta con un Plan de capacitación para mejorar el desempeño de las funciones de acuerdo con las necesidades que presentan los colaboradores.</p> <p>EVIDENCIAS: Plan de Capacitación 2023.</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>FODEARTE promueve la movilidad interna y ascenso de sus empleados de acuerdo con sus competencias, capacidades y a las plazas vacantes que se generen.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe Acción de personal. Comunicación dirigida al MAP.</p>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Se han desarrollado e implementado métodos modernos de formación relacionados al manejo de Redes Sociales, Comunicación Corporativa.</p> <p>EVIDENCIAS: Listado de participantes de Talleres de Capacitación Online. Plataforma web, correos electrónicos, redes sociales, sistemas ofimáticos y licencias.</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>FODEARTE en coordinación con el Representante de Ética Pública de la institución, 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>EVIDENCIAS: Plan de Trabajo de Ética Pública 2023. Plan de Mejora de Clima Laboral. Informe de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional.</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>FODEARTE evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas, por medio de las encuestas de clima institucional y las evaluaciones de desempeño, así como también, a través de la medición de la eficiencia de los colaboradores en el desempeño de sus funciones.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe de Resultados Encuesta de Clima Institucional. Informe de Resultados Evaluación de Desempeño. Matriz de Indicadores de Plan Operativo Anual</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</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>FODEARTE promueve la cultura de dialogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	

	<p>EVIDENCIA: Minutas Mesas de trabajo en equipo. Minutas de reuniones Comité de Calidad. Minutas de reuniones de Encargados Departamentales. Memorándums, Circulares, Correos masivos y mural.</p>	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>La institución realiza reuniones mensuales a fin de propiciar el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos de diálogos adecuados.</p> <p>EVIDENCIA: Minutas de reuniones de encargados departamentales. Minutas Mesas de trabajo en equipo. Minutas de reuniones Comité de Calidad.</p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Se realizan reuniones de trabajo con la participación de los directivos de todas las áreas. Para discutir planes, asociación de empleados públicos.</p> <p>EVIDENCIA: Minutas de reuniones realizadas. Minutas Mesas de trabajo en equipo. Minutas de reuniones Comité de Calidad.</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 procura el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>EVIDENCIA: Acuerdos de desempeño 2023</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios,</p>	<p>Se realizan encuestas de clima laboral a los empleados para medir el índice de satisfacción laboral en la institución.</p>	

interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	EVIDENCIA: Informe de Resultados de Encuesta de clima laboral 2022.	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	La institución cuenta con un Comité de Seguridad y Salud Laboral. EVIDENCIA: Manual de Seguridad y Salud laboral. Conformación del Comité de Seguridad y Salud Laboral. Taller de Trabajos en Altura. Taller de Seguridad Industrial. Botiquín de Primeros Auxilios.	
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).	Se asegura que las condiciones son propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados. EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022.	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se evidencia que la entidad presta atención a los empleados con necesidades especiales. EVIDENCIAS: Manual de Seguridad y Salud laboral.	
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	La institución reconoce a los empleados que desempeñan su labor de forma correcta, por medio de reconocimiento al mejor empleado del año, bono de desempeño y reconocimiento al empleado del mes. EVIDENCIAS: Evaluación de desempeño.	

	Premio al empleado del año. Constancia de empleado del mes.	
--	--	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.I. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	FODEARTE identifica los socios claves para la realización de talleres a través de alcaldías, gobernaciones, instituciones y entidades privadas y sociedad civil. También realiza acuerdos interinstitucionales, para desarrollar planes de capacitación del personal institucional y comercializadores del sector artesanal. EVIDENCIAS: Acuerdos de colaboración para la implementación de talleres de formación artesanal en la zona fronteriza. Acuerdo Interinstitucionales.	
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.	FODEARTE gestiona acuerdos de colaboración, con diferentes sectores de la sociedad y entidades 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 socioeconómico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	

	<p>EVIDENCIAS: Acuerdos de colaboración interinstitucional. Participación en ferias y eventos en conjunto con otras entidades para beneficiar a los artesanos.</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>Se define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones por medio de los acuerdos interinstitucionales.</p> <p>EVIDENCIAS: Acuerdos de cooperación interinstitucional.</p>	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	<p>La institución identifica y define las necesidades de realizar acuerdos con las empresas público-privadas (APP), de los cuales se están ejecutando con distintas instituciones y empresas privadas.</p> <p>EVIDENCIAS: Acuerdos de colaboración con asociaciones y federaciones artesanales.</p>	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	<p>Se asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p> <p>EVIDENCIAS: Portal de Compras y Contrataciones. Adjudicaciones de Compras y Contrataciones. Reglamento de Compras y Contrataciones.</p>	

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

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

<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>La institución garantiza la transparencia de sus procesos y actividades, proporcionando información a través del portal de transparencia institucional.</p> <p>EVIDENCIAS: Portal de Transparencia institucional. Línea 311. Portal de Compras y Contrataciones.</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>Se incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos y sus representantes en los procesos de toma de decisiones, usando medios apropiados como las encuestas de satisfacción al ciudadano y el comité de calidad institucional.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe de visitas exploratorias a los grupos de interés. Buzón de Denuncias, quejas y Sugerencias físico y digital.</p>	
<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>La institución define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos a través del Buzón de Denuncias, Quejas y Sugerencias.</p> <p>EVIDENCIA: Informe del Buzón denuncias, quejas y sugerencias. Informe de Resultados de Encuestas de Satisfacción al Ciudadano.</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</p>	<p>Se desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los ciudadanos los servicios disponibles y sus estándares de calidad.</p>	

las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	EVIDENCIA: Servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano. Portal WEB Institucional. Brochure Informativos. Redes Sociales (Twitter, Instagram y Facebook). Evaluación semestral de la Carta Compromiso al Ciudadano.	
--	--	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	<p>La gestión financiera está alineada en función de los objetivos estratégicos institucionales de manera eficaz y eficiente, todo reposado en el presupuesto general de la institución y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>EVIDENCIAS: Presupuesto General. Plan Estratégico Institucional. Plan Operativo Anual. Plan de Compras y Contrataciones.</p>	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>FODEARTE a través de su Dpto. Financiero, realiza sus procesos apegados a los lineamientos establecidos por los órganos rectores, analizando sus riesgos y oportunidades. A través del Sub-Portal de Transparencia Institucional se colocan los informes sobre la ejecución del presupuesto institucional, así como los procesos de compras y</p>	

	<p>contrataciones conforme un cronograma establecido.</p> <p>EVIDENCIAS: Sub-Portal de Transparencia institucional. Reporte trimestral del Indicador de Gestión Presupuestaria FODEARTE recibido DIGEPRES. Plan Operativo Anual.</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>La institución asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto.</p> <p>EVIDENCIAS: Portal de Transparencia. Presupuesto Anual. Plan Operativo Anual. Ejecución del Presupuesto.</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Se asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros, usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes.</p> <p>EVIDENCIAS: Presupuesto Anual. Sub-Portal de Transparencia institucional. Ejecución del Presupuesto.</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>La institución introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos por medio de Presupuestos Plurianuales y Programas de Presupuesto por Proyectos.</p> <p>EVIDENCIAS: Presupuesto Plurianual. Programas de Presupuesto por Proyectos.</p>	

<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>El Departamento Financiero delega dichas responsabilidades en las áreas correspondientes, como Presupuesto, Compras y Contrataciones y contabilidad, manteniendo el control financiero de todas estas responsabilidades.</p> <p>EVIDENCIAS: Portal de transparencia Informes financieros trimestrales</p>	
--	--	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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>El área tecnología realiza back up periódicos para almacenar las informaciones institucionales de manera segura y las carga a la nube de almacenamiento.</p> <p>EVIDENCIAS: Almacenamiento en nube Ruta de acceso: https://fodearterd-my.sharepoint.com/personal/encitics_fodearterd_onmicrosoft_com/_layouts/15/onedrive.aspx?view=</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La institución garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>EVIDENCIAS: Almacenamiento en nube</p>	

	Ruta de acceso: https://fodearterd-my.sharepoint.com/personal/enctics_fodearterd_onmicrosoft_com/_layouts/15/onedrive.aspx?view=1	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para potenciar las habilidades digitales.</p> <p>EVIDENCIAS: Listado de participantes de Taller de Microsoft Excel. Listado de participantes de Taller de Ciber Seguridad.</p>	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>La institución facilita el aprendizaje y colaboración por medio de planes de capacitación realizados durante todo el año, para todos los colaboradores, dependiendo de su necesidad.</p> <p>EVIDENCIAS: Plan de capacitación anual 2023.</p>	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>Permanentemente la institución monitorea la información y el conocimiento de la organización, a fin de establecer su relevancia y corregir posibles errores.</p> <p>EVIDENCIAS: Portal Web. Redes Sociales.</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>La institución desarrolla canales internos que garantizan que todos los colaboradores tengan acceso a la información.</p> <p>EVIDENCIAS:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Comunicaciones Memorándum Circulares Correos electrónicos Murales.</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>Se asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos de la institución con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar. EVIDENCIAS: Portal de Transparencia. Comunicaciones. Correos Electrónicos.</p>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Se evidencia que los equipos de trabajo se encuentran dentro de un dominio institucional, controlando que la información sea contenida dentro de los servidores. Así mismo, los correos electrónicos son institucionales, lo cual permite inhabilitarlos al momento de la salida de un colaborador. También se dispone de back up, realizados periódicamente a todos los equipos tecnológicos de la institución, donde cada usuario dispone de una carpeta donde alojar toda la documentación e información que maneje. EVIDENCIA: Back up realizados a todos los equipos. Almacenamiento en nube Ruta de acceso: https://fodearterd-my.sharepoint.com/personal/enctics_fodearterd_onmicrosoft_com/_layouts/15/onedrive.aspx?view=1</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Se diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos de la institución. EVIDENCIAS: Plan Estratégico Institucional. Plan Operativo Anual. Plan de Tecnología.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	El Dpto. de Tecnología monitorea y/o evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto. EVIDENCIAS: Informe Tecnológico de Costo-Efectividad del uso de las Tecnologías 2023	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	Se identifica y usa nuevas tecnologías relevantes para la institución. EVIDENCIAS: Página web, datos abiertos, servicios en línea, redes sociales (Instagram, Facebook, Twitter, Canal de YouTube.	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	Se utiliza la tecnología para la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) la digitalización de la información relevante para la organización. EVIDENCIAS:	

	Almacenamiento en nube Ruta de acceso: https://fodearterd-my.sharepoint.com/personal/enctics_fodearterd_onmicrosoft_com/_layouts/15/onedrive.aspx?view=1	
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.	Se Aplican las TICs para mejorar los servicios internos y externos. EVIDENCIAS: Portal Web Institucionales Redes Sociales Formularios de servicios en Plataforma web	
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.	Se implementan medidas concretas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, por medio de la realización de back ups y la adquisición de programas de protección contra virus y malwares. EVIDENCIA: Almacenamiento en nube Ruta de acceso: https://fodearterd-my.sharepoint.com/personal/enctics_fodearterd_onmicrosoft_com/_layouts/15/onedrive.aspx?view=1	
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.		No se evidencia que se cuente con una política de gestión de impacto socioeconómico y ambiental de las TIC.

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	<p>La institución garantiza la provisión y mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones.</p> <p>EVIDENCIAS: Mantenimiento de instalaciones (planta). Mantenimiento de vehículos. Seguimiento al Plan de Compras y Contrataciones.</p>	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.		No se evidencia que se proporcione las condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas.
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>Los activos fijos de la institución son gestionados por la Dirección Administrativa a través del Sistema de Administración de Bienes del Estado (SIAB), tal como lo establece la Ley 126-01. Este sistema permite contar con una base de datos actualizada, la cual es monitoreada por el Órgano Rector (DIGECOG). Hemos desarrollado instrumentos de control como los formularios de movimientos de activos.</p> <p>Periódicamente se realiza verificación física de los activos fijos, dando cumplimiento a lo establecido en el Manual de Administración de Bienes Muebles e Inmuebles del Estado Dominicano. Los descargos de bienes en desuso son realizados a través de la Dirección de Bienes Nacionales, observando las normas establecidas.</p> <p>EVIDENCIAS: Formulario de movimiento de activo fijo.</p>	

	Solicitud Descargo a Bienes Nacionales.	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	<p>La Dirección de Fomento y Desarrollo de la Artesanía FODEARTE, cuenta con el Salón de Reuniones "Miguel Méndez", el cual está a disposición de la comunidad artesanal, a fin de servirles en cualquier actividad artesanal a efectuar, así mismo está a disposición de los artesanos y sus asociaciones de artesanos, La Casa de la Artesanía Dominicana" en esta se realizan actividades en beneficio de la comunidad artesanal.</p> <p>EVIDENCIAS: Solicitud de salón para reuniones, fotos de reuniones realizadas con artesanos, solicitud de acceso para celebrar ferias y reuniones en La Casa de la Artesanía Dominicana.</p>	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>La institución garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y recursos energéticos.</p> <p>EVIDENCIA: Requisición de mantenimiento de la flotilla vehicular.</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).		No se evidencia que se garantice la accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos.

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
-----------------	---	------------------------

Documento Externo
SGC-MAP

La Organización:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	<p>Se han identificado las necesidades de los grupos de interés y del personal, a través de las visitas exploratorias realizadas por la institución, así como el nivel de satisfacción de los ciudadanos, documentado por medio de las encuestas de satisfacción y de clima organizacional.</p> <p>EVIDENCIA: Mapa de proceso. Encuestas de satisfacción al ciudadano. Informe de resultados de clima organizacional. Visitas exploratorias.</p>	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	<p>A través del Sistema de Ventanilla Virtual de Servicios, FODEARTE pone a disposición de los ciudadanos los servicios que se ofrecen en la institución, donde se les da un seguimiento oportuno vía el Back Office del sistema.</p> <p>EVIDENCIA: Estadística de solicitudes de servicios.</p>	
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	<p>El Departamento de Planificación y Desarrollo a través de la Matriz de Indicadores de los diferentes Procesos, analiza y evalúa los objetivos, riesgos y factores críticos de éxito, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>EVIDENCIAS: Plan Operativo Anual. Matriz de Indicadores de los Diferentes Procesos.</p>	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del	<p>En FODEARTE están identificados los procesos que se realizan por departamentos y asignadas las</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>responsabilidades de acuerdos a los objetivos establecidos y a los servicios que se ofrecen.</p> <p>EVIDENCIAS: Organigrama Institucional. Carta Compromiso al Ciudadano. Memoria Institucional.</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>FODEARTE simplifica los procesos informando al ciudadano cuales los requisitos para la obtención de los servicios que ofrecemos, de acuerdo con lo establecido en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>EVIDENCIAS: Carta Compromiso al Ciudadano.</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>FODEARTE cuenta con el sello Nortic A-3, sobre publicación de Datos Abiertos.</p> <p>EVIDENCIAS: Portal de Transparencia.</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>FODEARTE realiza acuerdos de desempeño, para monitorear la eficacia de nuestros colaboradores y de los servicios que estos ofrecen, así como también las encuestas de satisfacción, donde el ciudadano valora el servicio ofrecido.</p> <p>EVIDENCIAS: Acuerdos de desempeño. Carta Compromiso al Ciudadano. Informe de Resultados de Encuestas de Satisfacción. Acuerdos sobre los Servicios Institucionales.</p>	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>La institución realiza periódicamente el proceso de <i>Back up</i> de datos, para garantizar la protección de la información.</p> <p>EVIDENCIAS:</p>	

	Almacenamiento en nube Ruta de acceso: https://fodearterd-my.sharepoint.com/personal/encitics_fodearterd_onmicrosoft_com/_layouts/15/onedrive.aspx?view=1	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	FODEARTE involucra a los ciudadanos y grupos de interés por medio de las retroalimentaciones que se obtienen de las visitas exploratorias realizadas a las localidades, solicitudes de servicios y a través de los Buzones de Denuncias, Quejas y Sugerencias. EVIDENCIAS: Informe Trimestral de Solicitud de Servicios. Informe de Apertura de Buzones. Informe de actividades Promoción y Desarrollo Artesanal. Informe de actividades Formación y Capacitación Artesanal.	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	FODEARTE utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano, realizando prototipos de productos para beneficio de los artesanos. EVIDENCIAS: Informe de Actividades Taller de Prototipos.	

<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>EVIDENCIAS: Política de género: Plataforma web https://fodearte.gob.do/transparencia/index.php/bas-e-legal/otras-normativas/category/882-politica-institucional-de-equidad-de-genero</p>	
<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 a los productos y servicios de la organización, a través de las redes sociales, portal web, Brochures Institucional y Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>EVIDENCIAS: Brochures institucionales. Brochure Carta Compromiso al Ciudadano. Página web. Redes sociales.</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>La Organización:</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>FODEARTE coordina los procesos dentro de la institución en colaboración con otras instituciones para garantizar el desarrollo del sector artesanal.</p> <p>EVIDENCIAS: PEI 2021-2024. Acuerdos Institucionales. Acuerdos de Cooperación Interinstitucional.</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>La institución mantiene un sistema compartido con otras instituciones en la prestación de servicios al sector artesanal y a los usuarios en general, por medio de acuerdos interinstitucionales de colaboración e intercambio permanente de información con las instituciones reguladoras de la administración pública y tecnologías de la información.</p> <p>EVIDENCIAS: Acuerdos Interinstitucionales Convenios de colaboración Plataforma SISMAP. Plataforma iTICge.</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Se han creado mesas de trabajo con las organizaciones para solucionar problemas.</p> <p>EVIDENCIAS: Minutas de Reuniones con Mesa de trabajo del MICM. Fotos Reuniones diferentes instituciones para colaboración: https://www.fodearte.gob.do/index.php/noticias/item/841-fodearte-firma-acuerdo-de-cooperacion-interinstitucional-con-el-cesal</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>Creamos las condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales.</p> <p>EVIDENCIAS:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	Minutas de Reuniones con Mesa de trabajo del MICM.	
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	<p>La institución opera con estándares comunes que, facilitan el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar los procesos de la cadena de entrega de servicios.</p> <p>EVIDENCIAS: iTICge. Portal Transparencia Institucional. Portal DIGEPRES. Portal SISMAP Formulario de solicitud de servicio.</p>	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>FODEARTE mantiene relaciones de colaboración con diferentes entidades gubernamentales, que sirven de medio para cumplir con las funciones de la institución en materia de artesanía.</p> <p>EVIDENCIAS: Acuerdos de Colaboración Alcaldía de Santo Domingo Este- Acuerdo de Colaboración con la UASD. Acuerdo de Colaboración con la Dirección General de Desarrollo Fronterizo DGDF.</p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

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

	(Detallar Evidencias)	
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	<p>El nivel de satisfacción ciudadana en la imagen global y reputación pública es de 98% (años 2018-2019), 86 % (años 2022-2023).</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <p>Informe de Resultados de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2018-2019-2022-2023.</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>En FODEARTE los colaboradores están enfocados en brindar atención al ciudadano con amabilidad, trato equitativo, claridad de la información, escucha activa y en facilitarle solución personalizada.</p> <p>Amabilidad 97% Profesionalidad 86%</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Informe de Resultados de Encuesta de Satisfacción al Ciudadano 2020-2021-2022-2023</p>	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No se evidencia medición de la participación de los ciudadanos 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.).	<p>Se realizan evaluaciones de manera periódica al portal de transparencia.</p> <p>La percepción en cuanto a la transparencia, apertura e información proporcionada por la institución obtuvo una valoración de 95% año 2020, 86 % año 2021, 86.63 % año 2022.</p> <p>EVIDENCIAS:</p>	

	<p>Informes trimestrales de evaluación a divisiones de transparencia Link: https://www.digeig.gob.do/documentos/informes-trimestrales-de-evaluacion-a-divisiones-de-transparencia/</p>	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>La organización cuenta con una percepción positiva en cuanto a la integridad y la confianza de los ciudadanos en la misma, medida en las encuestas de satisfacción al ciudadano a través fiabilidad de los servicios, que obtuvo un 89 %.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe de Resultados de las Encuestas de Satisfacción al Ciudadano 2020-2022-2023</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>Se mide el nivel de confianza/fiabilidad de los ciudadanos a través de las encuestas de satisfacción. El indicador de satisfacción en cuanto al cumplimiento arrojó una valoración de 93.75 % (años 2018-2019) 89 % (años 2020-2022).</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Resultados de Encuestas de satisfacción al ciudadano Informes 2018-2019-2020-2021-2022</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>La institución brinda accesibilidad a todos los usuarios, tanto física como digitalmente, en la página web se encuentra la ubicación de la institución, horario y contacto, con los cuales se puede acceder a nuestros servicios, ubicación física de la misma.</p>	

	<p>El nivel de satisfacción en este aspecto es de 90 % (año 2018-2019), 87 % (año 2020-2021-2022)</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Resultados de Encuestas de Satisfacción al Ciudadano 2018-2019-2020-2021 y 2022.</p>	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<p>El informe de Resultados de las Encuestas de Satisfacción al Ciudadano en los Talleres de Formación Artesanal Básica y Especializada, evidencia que se cumple con la calidad de los servicios que ofrecemos al ciudadano, la calidad y el tiempo de entrega.</p> <p>El índice de satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la calidad de los servicios fue de 86 %.</p> <p>EVIDENCIA: Encuestas de satisfacción al Ciudadano 2018-2019-2020-2021 y 2022.</p>	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		No se evidencia medición en el resultado de la diferenciación de los servicios.
5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se evidencia medición en la capacidad de la organización para la innovación.
6) Agilidad de la organización.	<p>La institución cuenta con diversos medios que facilitan la agilidad de la institución en la forma en que se solicitan y ofrecen los servicios.</p> <p>El indicador del iTICge para la agilidad de la organización es de 54.29 % (año 2018-2019), 49.54 % (año 2022)</p> <p>EVIDENCIA: Portal iTICge 2018-2019-2021 y 2022. Portal: https://www.iticge.gob.do/detalle.php?id=184</p>	

7) Digitalización en la organización.	<p>La institución ha digitalizado el 90% de sus procesos internos y la oferta de sus servicios al público.</p> <p>EVIDENCIA: Portal de Transparencia. 2018-2019-2021 y 2022.</p>	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>La institución ha cumplido con el tiempo de procesamiento y prestación de servicios, tanto en la respuesta a solicitudes de información, como en la formación de artesanos y asesorías.</p> <p>El nivel de satisfacción sobre el tiempo de espera en la prestación de los servicios es de: 94 % (año 2018-2021), 74.5 % (año 2022).</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Resultados de Encuestas de Satisfacción al Ciudadano 2018-2019-2020-2021 y 2022</p>	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>La institución ha cumplido con el número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>En un 95% de los casos.</p> <p>EVIDENCIA: Informe Estadístico OAI. 2018-2019-2020-2021 y 2022.</p>	

3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se evidencia medición de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No se evidencia medición a los estándares de servicio publicados.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>Los canales de información disponibles para comunicar y brindar servicios de manera efectiva son: Internet (plataforma web), Red Telefónica, Redes Sociales Facebook, Instagram y Twitter), correos electrónicos, como resultado tenemos los siguientes valores:</p> <p>La preferencia de servicio para los ciudadanos es de un 70% de manera presencial. 10% por medio de la plataforma web y redes sociales. 20% vía telefónica.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe estadístico de Comunicaciones 2020-2021-2022. Memoria Institucional 2020-2021 y 2022</p>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>FODEARTE dispone de informaciones precisas sobre los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Estos indicadores son medidos por el iTICge: Contamos con un índice de 19.00/25.00 en el apartado de desarrollo y disponibilidad de la información.</p> <p>EVIDENCIA: Informe estadístico de Comunicaciones 2020-2021-2022</p>	

<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Informe Estadístico SISTICGE 2020-2022.</p> <p>Se monitorea y evalúa el Plan Operativo Anual de la institución, a través de los indicadores de resultados, que reflejan el cumplimiento del marco de los objetivos estratégicos.</p> <p>En el año 2021-2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SISMAP: 82.54% • SISTICGE: 49.54 % • Gestión Presupuestaria: 89 % • Transparencia Gubernamental: 86.72 % <p>En el año 2018-2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SISMAP: 49 % • SISTICGE: 54.29 % • NOBACI: 0 % • Gestión Presupuestaria: 45 % • Transparencia Gubernamental: 81.35% <p>EVIDENCIAS: 1° Informe Semestral Memoria 2018-2019-2020-2021-2022 SISMAP: 2018-2019-2020-2021-2022 SISTICGE: 2018-2019-2020-2021-2022 Gestión Presupuestaria: 2018-2019-2020-2021-2022 SISCOMPRA 2018-2019-2020-2020-2022 Transparencia Gubernamental: 2018-2019-2020-2020-2022</p>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>A través del portal de Transparencia se ha logrado establecer la entrega de datos abiertos. En la publicación y facilidad de acceso del ciudadano alcanzamos un valor de: 4.50 / 4.50 equivalente a 100 %.</p> <p>EVIDENCIAS: -Portal SISTICGE 2018-2019-2020-2020-2022.</p>	

<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>FODEARTE tiene establecido un horario de servicio para todos los departamentos, de 8:00 AM a 3:00 PM, aunque algunos departamentos por la naturaleza del servicio laboran fines de semana y días feriados.</p> <p>EVIDENCIAS: Listado de asistencia Informe de Talleres de Formación y Capacitación Informe de Actividades de Ferias y Eventos Artesanales. Portal SISTICGE 2018-2021. Solicitudes recibidas 2018-2021. Acuerdos 2018-2021. Contratos 2018-2021.</p>	
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>FODEARTE tiene una tendencia de tiempo de respuesta de 48 horas, aunque la ley establece que son 15 días laborables. Con una valoración positiva de 74 %</p> <p>EVIDENCIAS: Solicitudes recibidas 2018-2021. Acuerdos 2018-2021. Contratos 2018-2021. Portal Único de Solicitudes de Acceso a la Información SAIP. Plataforma Web. https://saip.gob.do/estadisticas-por-institucion</p>	
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>Se evidencia que el tiempo de entrega de los servicios es el establecido según las fases que se han diseñado para la misma. 100 % de aceptación de los usuarios.</p>	

	EVIDENCIAS: Informe de Resultados de Encuestas de Satisfacción Ciudadana 2018-2019-2020-2021-2022.	
8) Costo de los servicios.	Los servicios prestados por la institución se ofrecen de manera gratuita. 100 % de aceptación de los usuarios. EVIDENCIAS: Portal institucional, http://fodearte.gob.do , pestañas Servicios. Informe de Resultados de Encuestas de satisfacción ciudadana 2018-2019-2020-2021-2022	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	FODEARTE cuenta con total disponibilidad de la información acerca de la responsabilidad de gestión de los servicios y esta se encuentra detallada en la Carta Compromiso al Ciudadano. Este aspecto tiene una valoración de 100 %. EVIDENCIAS: Plataforma SISMAP. https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/CargaEvidencia/Index/230?catchall=Direcci%C3%B3n-de-Fomento-y-Desarrollo-de-la-Artesan%C3%ADa-Nacional	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.		No se evidencia medición del 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.
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs	La institución dispone de un sistema para recibir denuncias, quejas y sugerencias, las mismas se evidencian en las estadísticas 311.	

número y resultados de las acciones implementadas).	EVIDENCIA: Informe Estadísticas 31 I 2018-2019-2020-2021-2022. https://www.fodearte.gob.do/transparencia/index.php/estadisticas/estadisticas-31I/category/79I-estadisticas-linea-31I-2022	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	La institución cuenta con el sistema de formularios digital que, dentro de la plataforma web, nos ayuda en las solicitudes de servicios de los ciudadanos. EVIDENCIAS: Informe Estadísticas 31 I 2018-2019-2020-2021-2022 https://www.fodearte.gob.do/transparencia/index.php/estadisticas/estadisticas-31I/category/79I-estadisticas-linea-31I-2022	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		No se evidencia medición de cumplimiento con relación al género y a la diversidad cultural y social de los clientes.
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.		No se evidencia medición en la revisión periódica realizada con grupos de interés para supervisar sus necesidades.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	La información de todos los servicios que ofrece FODEARTE se encuentra colgada en la página web institucional y a esta tienen acceso continuo todos los usuarios. EVIDENCIAS: Plataforma Web: https://www.fodearte.gob.do/	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Contribuimos con la transparencia y rendición de cuenta, cumpliendo con lo que establece la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública. Actualmente tenemos 86.72 % en Transparencia de las informaciones. EVIDENCIAS: Indicador de Transparencia Institucional 2020-2022	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	La institución goza de un 86.5 % de aceptación en el sector artesanal. EVIDENCIA: Informe de Resultados de Encuestas de Satisfacción Ciudadana 2018 al 2022	

<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>FODEARTE a través de sus diferentes plataformas digitales, Brochures y carteles informativos da a conocer a sus usuarios la misión, visión y valores institucionales. Tendencia de un 80%.</p> <p>EVIDENCIA Proyección en la entrada de la institución Plataforma Web https://www.fodearte.gob.do/index.php/sobre-nosotros/quienes-somos</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>FODEARTE toma en cuenta las sugerencias que hacen los usuarios a través de las encuestas de satisfacción al ciudadano y las incluye en su plan de mejora. Tendencia del 90%.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Resultados de Encuestas de Satisfacción al Ciudadano 2018 al 2022.</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Se realizaron encuestas de Clima Organizacional, talleres de ética e integridad impartidos por la CEP para orientar sobre los conflictos de interés y el comportamiento ético en el ambiente laboral. La Comisión de Ética Pública obtuvo una valoración de 90 %, de acuerdo con el Informe de Clima Organizacional.</p> <p>EVIDENCIAS: Celebración de la Semana de la Ética Pública 2021. Celebración de Elecciones para elegir Representante de Ética Pública de la institución 2022.</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>FODEARTE a través de la aplicación de la encuesta de clima laboral, recibe retroalimentación sobre la</p>	

	<p>percepción del personal con respecto a la institución.</p> <p>El impacto de la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional arrojó una valoración de 45 %. El cual tuvo como resultado el desarrollo de plan de mejora.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Clima Organizacional 2020 al 2022 Evaluaciones del Desempeño 2020-2022. Plan de Mejora de Clima 2020 al 2022.</p>	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>La institución está comprometida con la mejora del medio ambiente, por lo que se ha contribuido con la limpieza de las costas, foresta, donación de alimentos y visitas a asilos.</p> <p>EVIDENCIAS: Fotos de visitas a asilos 2023 Fotos de entrega de alimentos a personas vulnerables 2023 Entrega de ropa a personas vulnerables 2023</p>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>Por medio del servicio de Diseño y Elaboración de Prototipos que ofrece FODEARTE a los artesanos, ayudamos a los usuarios a innovar en el desarrollo de nuevos productos.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe de Actividades del Taller de Prototipos</p>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>La institución hace uso de la digitación en todos sus procesos institucionales, esto evidencia el siguiente porcentaje: 54.29 en el uso de las herramientas tecnológicas, año 2021.</p>	

	<p>EVIDENCIAS: Implementación de la firma digital. https://www.iticge.gob.do/detalle.php?id=184</p>	
9) La agilidad de la organización.	<p>FODEARTE cuenta una agilidad de 90% en respuesta a los usuarios en los servicios que solicitan.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción al ciudadano 2020-2022 Tiempo de respuesta que se le da al Ciudadano por la línea 311 y web de la institución 2020-2022 -Sistema SAIP 2020-2022</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	<p>Se evidencia una valoración positiva de la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización de un 92%, según Informe de Encuestas Clima Organizacional.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2020 al 2022</p>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>La institución cuenta con fichas de procedimientos de los servicios que ofrece la misma.</p> <p>EVIDENCIAS: Ficha de procedimientos para procesos 2022-2023</p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Se evidencia que FODEARTE mediante los acuerdos de desempeño, asigna las tareas a los</p>	

	<p>colaboradores de acuerdo con sus competencias y a su vez, los evalúa de forma periódica.</p> <p>EVIDENCIAS: Acuerdo y evaluación de desempeño 2021-2022 Informe de Evaluaciones del desempeño 2021-2022</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>La Institución cuenta con un plan de capacitación para el personal, de acuerdo con las necesidades de desarrollo por el área en que se desempeña.</p> <p>EVIDENCIA: Plan de Mejora del Clima Organizacional 2020 al 2022 Listado de Asistencia a Cursos Plan de Capacitación Institucional 2020 al 2022</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>La comunicación interna presenta una valoración del 95 %, según Informe de Encuestas Clima Organizacional.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020 al 2022. Murales institucionales Circulares Internas de Comunicación</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>En busca de implementar una cultura de calidad a lo interno de la institución, se han implementado diferentes programas de motivación que permiten reconocer el esfuerzo y buen desempeño.</p> <p>EVIDENCIAS: Reconocimiento empleado del Mes. Reconocimiento empleado del Año</p>	

7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>La institución cuenta con un enfoque para los cambios y la innovación con una valoración de 91% según informe de resultados de clima organizacional.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020 al 2022.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>La institución realiza acciones para la mejora del clima y cultura organizacional con una valoración de 97%.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2020 al 2022.</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>Se evidencia una valoración con respecto al balance del tiempo entre el trabajo y la familia del 82 %.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2020 al 2022,</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>Se ha mejorado el clima de comportamiento y equidad en el trato entre los colaboradores. Con una valoración de un 81 %.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2020 al 2022.</p>	

<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>La institución cuenta con la Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública SISTAP, el cual constantemente, supervisa las instalaciones en busca de incidencias y mejora en las condiciones de trabajo. Cuenta con un manual de emergencias para responder a cualquier eventualidad.</p> <p>Se evidencia una valoración 97 % en la calidad de vida laboral.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2020 al 2022 https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/CargaEvidencia/Index/230?catchall=Direcci%C3%B3n-de-Fomento-y-Desarrollo-de-la-Artesan%C3%ADa-Nacional</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>Se observa una valoración del 74 % en el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2020 al 2022</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>La medición en del liderazgo y participación de los empleados de la institución obtuvo una valoración de: 92 % de acuerdo con el Informe de Clima Organizacional.</p>	

	<p>EVIDENCIAS: Informe de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2020 al 2022 Acuerdo y Evaluación del desempeño 2021-2022</p>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>El acceso y la calidad de la formación y el desarrollo profesional por parte del personal, tiene una valoración de 93%.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020 al 2022</p>	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).		No se evidencia indicadores de Medición
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>El nivel de participación en actividades de mejora evidencia una valoración de: 91.76% según informe.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2020 al 2022.</p>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	FODEARTE a través de sus políticas institucionales busca que no se genere pugna entre los valores y creencias de la identidad dominicana, entre sus usuarios y colaboradores, por lo que no se ha	

	<p>evidenciado ningún conflicto de intereses en la institución.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de apertura Buzón quejas y sugerencias</p>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>FODEARTE ha asumido su participación en la responsabilidad social desarrollando diversas actividades con relación a la protección del medio ambiente y asistencias a personas vulnerables.</p> <p>EVIDENCIAS: Limpieza de Playa 2021 Entrega de Ropa y juguetes 2022 Jornadas de Foresta 2022 Visitas a Asilos 2023.</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>FODEARTE cuenta con diferentes canales de interacción con el ciudadano/ cliente, por medio a los cuales pueden expresar sus quejas y sugerencias. Además, capacita a sus colaboradores con talleres de Atención al Ciudadano. Hasta el momento no contamos con quejas relacionadas con la atención al ciudadano.</p> <p>EVIDENCIAS: Listado de Participación a taller de atención al cliente. Listado de Participación a taller de Relaciones Humanas.</p>	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>La institución mide de manera periódica el desempeño y productividad de sus colaboradores, a través de las evaluaciones de desempeño. El</p>	

	<p>promedio alcanzado en la evaluación realizada en el año 93%</p> <p>EVIDENCIA: -Acuerdos de Desempeño 2020-2022.</p>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>Para el desempeño de las funciones, el personal depende del uso de las tecnologías de la información y comunicación en un 94%.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2020 al 2022</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>FODEARTE cuenta con un plan de capacitación del personal de la institución de acuerdo con las diferentes funciones que realizan los colaboradores. Así como evaluaciones periódicas de desempeño.</p> <p>EVIDENCIAS: Plan de Capacitación 2021-2022. Evaluaciones de desempeño 2021-2022.</p>	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>FODEARTE reconoce sus colaboradores de manera mensual y anual, valorando su desempeño y entrega.</p> <p>EVIDENCIAS: Reconocimiento del Empleado del Mes Reconocimiento del Empleado del Año y Encargado</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
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	FODEARTE ejerce un impacto en la calidad de vida de los ciudadanos, realizando de manera activa actividades filantrópicas en favor de los más vulnerables. EVIDENCIAS: Jornada de vacunación sobre la Influenza 2021 Jordana de Vacunación COVID-19 Jornada de Pruebas PCR 2021 Limpieza del litoral de la playa de Güibia 2021 Jornada de Foresta2022 Visitas a Asilos 2023	
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.).	FODEARTE incentiva el comercio local con las compras, realizando el 20 % de las compras institucionales a las MiPymes. Incentivamos el ahorro de energía utilizando en nuestras instalaciones luces LED y evitando el uso de plásticos. EVIDENCIAS: Conduce de las compras 2020-2022 SISCOMPRAS 2020-2022	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades	FODEARTE apoya a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, prestando	

especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	<p>sus instalaciones para la realización de actividades del sector artesanal.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe de Actividades de RRHH.</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>FODEARTE a través de las mesas de trabajo incluye al sector artesanal, tomando en consideración las sugerencias realizadas por este en asuntos de seguridad, movilidad y otros.</p> <p>EVIDENCIAS: Minutas de las mesas de trabajo.</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>FODEARTE ha asumido el compromiso con la transparencia gubernamental desde todas las aristas, promoviendo la democracia dentro de la institución, obteniendo, una valoración de 76.3 % en el índice de transparencia del año 2022.</p> <p>EVIDENCIAS: Estadísticas Portal Transparencia 2020-2022</p>	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	<p>La institución ha iniciado las labores de responsabilidad medioambiental, programadas en su Plan Operativo, con jornadas de limpieza de las costas y jornadas de foresta. Participación del 90 % del personal institucional.</p> <p>EVIDENCIAS: Plan Operativo 2021. Jornada de limpieza Playa Güibia 2021. Jornada de Foresta 2022.</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>FODEARTE está comprometido con una gestión transparente, evidenciando todos los procesos ejecutados por la institución, a través del portal de transparencia. Valoración del 76.3 % en el índice de transparencia en el año 2022.</p>	

EVIDENCIAS:
Estadísticas Portal Transparencia 2020-2022

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>FODEARTE se encuentra comprometido con la responsabilidad social y la preservación del medio ambiente, la institución no utiliza plásticos, se utilizan luces LED en todas las instalaciones, se procura dejar todas las luces y equipos eléctricos apagados a la hora de salida de los colaboradores. En sus talleres de Formación y Capacitación procura reciclar materiales para la elaboración de algunos productos.</p> <p>EVIDENCIAS: Jornada de Foresta 2022 Jornada de limpieza de playas 2021 Talleres de Papel Maché</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>La institución frecuentemente realiza acciones conjuntas con autoridades relevantes, para el desarrollo del sector artesanal, grupos y representantes de la comunidad artesanal.</p> <p>EVIDENCIAS: Publicaciones en la Página web Institucional https://www.fodearte.gob.do/index.php/noticias/item/714-fodearte-sostiene-encuentro-con-directivos-de-la-cruz-roja-dominicana https://www.fodearte.gob.do/index.php/noticias/item/702-encuentro-entre-fodearte-asuntos-</p>	

	culturales-del-mirex-y-la-embajada-dominicana-en-guatemala	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	<p>FODEARTE cuenta con cobertura de todas sus actividades por medio de sus redes sociales y portal Web.</p> <p>EVIDENCIAS: Publicaciones en la Página web Institucional https://www.fodearte.gob.do/index.php/noticias Redes sociales (Instagram, Facebook y Youtube)</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.).		No se evidencia apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	<p>FODEARTE ha llevado a cabo varias actividades en las cuales ha donado juguetes, ropas, alimentos enlatados y ha realizado visitas a asilos, en favor de diversos sectores de la sociedad.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe de Gestión de Recursos Humanos.</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>La institución ha realizado encuentros e intercambios de conocimientos e información con otras organizaciones a nivel nacional e internacional.</p> <p>EVIDENCIAS: Publicación en las redes sociales y en la página web institucional 2018-2022</p>	

	<p>1. https://www.fodearte.gob.do/index.php/noticias/item/762-fodearte-participa-en-la-semana-dominicana-en-guatemala-2022</p> <p>2. https://www.fodearte.gob.do/index.php/noticias/item/714-fodearte-sostiene-encuentro-con-directivos-de-la-cruz-roja-dominicana</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>La institución cuenta con el comité de Higiene y Seguridad Laboral SISTAP, desarrollando actividades para preservar la salud y la seguridad de sus colaboradores. Se han realizado charlas orientadas a prevenir y preservar la salud de los empleados.</p> <p>EVIDENCIAS: Manual de Seguridad y Riesgo Laboral 2021 Jornada de Vacunación contra la Influenza 2021. Charla sobre beneficios del Homocentro Dominicano. Simulacro de Plan de Evacuación para incendios y terremotos Evidencias fotográficas de las diferentes actividades plasmadas 2021 Minutas del Comité de Higiene y Seguridad</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>No se evidencia medición con respecto a este aspecto</p>

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>FODEARTE mide los resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos, por medio de la realización de la encuesta de satisfacción. La satisfacción general alcanzó una valoración de 86 %.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe de Resultados de Encuestas de Satisfacción Ciudadano 2020-2022</p>	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<p>La institución a través de los talleres de Formación y Capacitación Artesanal, obtuvimos un Outcomes de 343 participantes, lo que equivale al 105 % del total convocado en el año 2022, en comparación con el año 2021 que capacitamos a 159 personas que equivale al 49 %.</p> <p>EVIDENCIAS: Memorias Institucionales 2021-2022</p>	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No existe evidencia de medición benchmarking
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>La institución cumple con los contratos/acuerdos o convenios pactados entre las autoridades y la organización.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Actividades trimestrales Div. Jurídica 2020-2022</p>	

<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>FODEARTE es evaluada a través de las herramientas de las instituciones reguladoras del estado. Estas evaluaciones arrojan los siguientes resultados correspondientes al año 2022: Portal de Transparencia: 76.3 % Indicadores iTICge: 49.54 % Portal SISMAP: 80 %</p> <p>EVIDENCIAS: Portal de Transparencia: 2020 al 2022 https://www.fodearte.gob.do/transparencia/index.php/oai/indice-de-transparencia-estandarizado Indicadores iTICge: https://www.iticge.gob.do/detalle.php?id=184 Indicadores SISMAP: https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/Ranking/RankingView?SearchString=fodearte&SectorGobierno=&Desde=&Hasta</p>	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>La institución a través del taller de prototipos ayuda al sector artesanal a desarrollar nuevas ideas o productos.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe de Actividades del Taller de Prototipo 2021.</p>	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>FODEARTE asume las reformas del sector público, a través de la implementación del gobierno digital ofreciendo sus servicios por medio de la plataforma web y así simplificando los trámites para que los usuarios accedan a sus servicios. Puntuación iTICge 49.54%</p> <p>EVIDENCIAS:</p>	

	-Informe Estadístico del iTICge 2020-2022. Plataforma Web: https://www.fodearte.gob.do/index.php/noticias/item/714-fodearte-sostiene-encuentro-con-directivos-de-la-cruz-roja-dominicana	
--	--	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	La institución cuenta con un recurso humano motivado para desarrollar sus funciones con el personal calificado. A la vez, cuenta con un programa de formación continua y con una Infraestructura mejorada. Posee un 67 % en este último. EVIDENCIAS: SISTIGE 2020-2022	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	La institución realiza mejoras e innovaciones en los diferentes procesos institucionales. El promedio de mejoras e innovación en la institución es de 91.76 %. EVIDENCIA: Informe de Clima Organizacional 2020 al 2022.	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se evidencian benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	FODEARTE ha realizado alianzas con diferentes entidades como son el Ayuntamiento de Santo Domingo Este, Dirección General de Desarrollo de la Comunidad DGDC, Ministerio de Administración Pública MAP y Centro Interamericano de Artesanías	

	<p>y Artes Populares CIDAP. Para el año 2022 se obtuvo una puntuación en este aspecto del 100 %.</p> <p>EVIDENCIA: Memoria Institucional 2020 al 2022.</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>La institución por medio de su plataforma web ha disminuido la burocracia en los servicios que ofrece, dado que el usuario puede acceder de manera directa, obteniendo en interoperabilidad un porcentaje institucional de 5.71% (4.00/7.00)</p> <p>EVIDENCIA: iTICge: 2020-2022 https://www.iticge.gob.do/detalle.php?id=184</p>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>De acuerdo a las principales plataformas que evalúan o monitorean el nivel de cumplimiento de las instituciones gubernamentales, FODEARTE obtuvo las siguientes valoraciones:</p> <p>Los resultados de reflejan en los siguientes datos: SISMAP: 80 % iTICge: 49.54 % Transparencia (DIGEIG): 76.3 % Ejecución Presupuestaria: 89 % NOBACI: 0% de cumplimiento en la autoevaluación de la institución. Carta Compromiso al Ciudadano: 100 %</p> <p>EVIDENCIAS: SISMAP 2020-2022 Carta Compromiso: https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/CargaEvidencia/Index/230?catchall=Direcci%C3%B3n-de-</p>	

	<p>Fomento-y-Desarrollo-de-la-Artesan%C3%ADa-Nacional iTICge 2020-2022 https://www.iticge.gob.do/detalle.php?id=184 Informe de Ejecución Presupuestaria</p>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>La institución ha sido reconocida por DIGECOG en el cumplimiento de las normativas contables. También por la ONAPI.</p> <p>EVIDENCIAS: Reconocimiento ONAPI 2022: https://www.fodearte.gob.do/index.php/noticias/item/790-director-general-de-la-artesania-nacional-recibe-reconocimiento-de-onapi Reconocimiento Contabilidad Gubernamental 2022: https://www.fodearte.gob.do/index.php/noticias/item/738-contabilidad-gubernamental-reconoce-a-fodearte-por-cumplimiento-de-las-normativas-contables</p>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>De acuerdo con la medición de la ejecución presupuestaria registrada en los informes financieros y la Memoria Institucional, la institución tuvo un cumplimiento del presupuesto 89%</p> <p>EVIDENCIAS: Informes de Ejecución Presupuestaria 2020-2022. Memoria Institucional 2019-2022</p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>FODEARTE en relación con el producto físico-financiero tuvo un costo-efectividad de RD \$8,746.35 por beneficiario del proyecto Unidades</p>	

	<p>Productivas Artesanales UPA y una ejecución del 89 % al 30 de diciembre 2022.</p> <p>EVIDENCIAS: Memoria Institucional 2020-2022. Informes de ejecución UPA 2018-2022.</p>	
--	---	--

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