

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones

FECHA:

30 de junio del 2023

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
I) 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>Se realizó la Matriz del Plan Estratégico 2021-2024 la cual fue aprobada por el MEPyD. Se realizó Reunión Directiva donde se presentó el Nuevo Plan Estratégico a todas las direcciones.</p> <p>Hemos formulado y desarrollado el marco institucional los cuales están alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo, y tomando en cuenta la digitalización y reformas del sector público. Nuestro marco se define como sigue a continuación:</p> <p>Misión: Gestionar el sector de Obras Públicas y Comunicaciones, a través de la regulación, planificación, construcción y mantenimiento de la infraestructura física requerida para el desarrollo socioeconómico sostenible de la República Dominicana.</p> <p>Visión: Construir la más avanzada, moderna y segura infraestructura de vías y edificaciones de la región, con una eficiente red de servicios, que permita al</p>	

	<p>país su desarrollo y competitividad, el acceso e inclusión de todo su territorio en las fuentes y procesos de producción, y facilite la convivencia entre sus comunidades.</p> <p>Evidencias: Matriz Plan Estratégico 2021-2024 Listado de Asistencia Reunión Directiva Fotos Oficio MEPyD Validación PEI</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 realizó una nueva revisión del Diseño Estratégico de la Institución (misión, visión, valores) Se realizó Reunión Directiva donde se presentó el Nuevo Plan Estratégico a todas las direcciones.</p> <p>Hemos establecido el marco de valores institucionales alineados a nuestra misión y visión, y acorde con los principios de la organización.</p> <p>Nuestro marco de valores es:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuidado del Medio Ambiente • Moderación • Transparencia • Calidad • Equidad • Compromiso Social <p>Evidencias: Matriz Plan Estratégico 2021-2024 Listado de Asistencia Reunión Directiva Fotos Oficio MEPyD Validación PEI</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Revisión de nuestra Misión, Visión y Valores en el año 2010, 2016 y 2020.</p> <p>Para asegurar que nuestra misión, visión y valores estén alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo y al impacto de la digitalización, hacemos revisión de estos de manera periódica. Por ejemplo, tomando en cuenta los cambios que nos han impacto en los últimos años en cuanto a los factores tecnológicos, sociales, ambientales y económicos, hemos realizado revisiones en los años 2010, 2016 y 2020.</p> <p>Evidencias: Documento Misión, Visión Valores año 2010, 2016 y 2020.</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Se revisaron y aprobaron los nuevos ejes, objetivos y resultados esperados del Plan Estratégico 2021-2024.</p> <p>Para garantizar la adecuada comunicación y socialización de la misión, visión y valores hemos preparado una campaña informativa que incluye el Manual de inducción Institucional, el programa de Inducción al personal de nuevo ingreso que incluye proyección de diapositivas al tiempo de que se hace referencia de su impacto dentro del desempeño de las funciones de cada colaborador, también son colocados en los diferentes Monitores informativos que están ubicados en lugares estratégicos, como por ejemplo el pasillo que da acceso a la recepción; en la puerta de acceso a la Dirección de Recursos Humanos, en el Despacho del Ministro, y otros. El marco institucional también está colocado en nuestro Portal Web y en placas que hemos</p>	<p>No se evidencia una comunicación y socialización de los objetivos estratégicos.</p>

	<p>colocado en diferentes espacios físicos de nuestras instalaciones.</p> <p>Los objetivos estratégicos están documentados de manera física en nuestro Plan Estratégico Institucional 2021-2024, el cual se encuentra en borrador.</p> <p>Evidencias: Borrador de la Matriz Plan Estratégico 2021-2024 Oficio MEPyD Validación PEI Manual de Inducción Material instructivo para inducción Portal Web</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>		<p>No se evidencia una revisión de la misión, visión y valores institucionales.</p>
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez</p>	<p>En el año 2022 fue conformado una nueva Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), a través de unas elecciones internas llevadas a cabo con el soporte de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, además la Dirección de Recursos</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Humanos en coordinación con la Oficina de Libre Acceso a la Información la Política de Denuncias de Irregularidades para el tratamiento de los conflictos de intereses.</p> <p>A través de la DIGEIG el Comité de Ética es instruido en el comportamiento ético y prevención de e la corrupción.</p> <p>Evidencias: Formularios de Participación Acta Formación Comité Ética / Compras Sistema Automatizado Gestión de Obras.</p>
---	--

Minutas de Reuniones

<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>El MOPC refuerza la confianza y lealtad entre todos los colaboradores a través de reuniones periódicas departamentales. Así mismo se realizan actividades de integración en épocas festivas con todo el personal.</p> <p>Evidencias: Registro de participantes Fotos de actividades</p>	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<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>Contamos con una estructura aprobada desde el 2018, bajo la Resolución Aprobatoria No. 14-2018. Actualmente nos encontramos revisando la estructura aprobada, con el objetivo de establecer los cambios que han surgido a raíz de la eliminación de algunas áreas que han pasado a formar parte de otra institución, como es el caso de la Dirección de Edificaciones, de igual manera la reestructuración de algunas áreas.</p> <p>Evidencias: Resolución No. 14-2018 que aprueba la Estructura Organizativa del MOPC. Portal Web Publicación Estructura Organizativa Registro de participantes Oficios y Correos sobre propuestas de cambios a Estructura.</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Contamos con indicadores para medir el desempeño de la organización contamos con los Planes Operativos Anual (POA) para cada área, de acuerdo con nuestro Plan Estratégico. Así mismo contamos con la Carta Compromiso al Ciudadano, donde a través de los servicios comprometidos podemos evaluar los procesos y medir su eficiencia para aplicar las mejoras correspondientes.</p> <p>En colaboración con el Ministerio de Administración Pública a través de encuestas monitoreamos la calidad de los servicios que ofrecemos, y de igual manera el Índice de satisfacción para determinar la satisfacción general en la prestación de servicios a otras instituciones.</p>	

	<p>Contamos con buzones de sugerencias y quejas tanto para los ciudadanos como nuestros colaboradores.</p> <p>Evidencia: Correos y oficios de cambios en Estructura O. Borrador propuesta cambios Estructura Organizacional Resolución aprobatoria No. 314-2022 Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024. Resultados Encuesta de Satisfacción al Ciudadano.</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 elabora un plan de acción para la subsanación de las desviaciones en los resultados de los indicadores y se implementan las mejoras sugeridas en las evaluaciones a nuestra carta compromiso.</p> <p>Hemos eficientizado la prestación de los servicios aumentando el total de servicios en línea.</p> <p>Contamos con una Oficina de Género que permite el análisis, relevamiento de datos y diseño de políticas que favorezcan la igualdad de oportunidades para las mujeres que pertenecen a la institución.</p> <p>Evidencias: Informe de Formulación Planes Operativos Oficina de Género Actividades Realizadas (campañas) Portal Web App Bacheo 24/7 App de Asistencia Vial</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>Contamos con un Manual de Procesos, que contiene las políticas, procedimientos, Formularios e instructivos documentados, los mismos se encuentran disponibles en la Dirección de Planificación y Desarrollo de este ministerio y al alcance de los colaboradores que así lo requieran para el desarrollo de sus funciones.</p> <p>El Ministerio está en proceso de licitación del sistema automatizado para la gestión de los Planes Operativos Anual y sus Riesgos.</p> <p>Establecemos el control interno a través de la NOBACI (Normas Básicas de Control Interno), también hemos elaborado los procedimientos para proporcionar las directrices pertinentes que nos permitan ejercer de manera adecuada los controles internos necesarios y cumplir así con las normativas vigentes establecidas por el órgano rector. Estos han sido auditados por la Dirección de Control Interno</p> <p>Como parte del control interno, también hemos desarrollado el procedimiento para Gestión de Riesgos, con la finalidad de que las diferentes áreas estén orientadas de cómo gestionar los riesgos que impactan sus objetivos y así también las estrategias de la organización.</p> <p>Evidencias: Carpeta de procedimientos Matriz de Riesgos Sistema NOBACI INTRANET de institución Sistema SIS PME</p>	
---	---	--

	Informe de Auditoria	
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>Estamos en fase de preparación para la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en ISO 9001:2015 para la Comisión Militar y Policial (COMIPOL), hemos realizado acuerdo de cooperación con el INDOCAL para recibir la asesoría requerida.</p> <p>Aplicamos los principios de gestión de la Calidad a través de la implementación del Modelo de Excelencia Marco Común de Evaluación CAF que nos permite identificar los puntos fuertes y detectar las áreas de mejoras que inciden de manera negativa en la gestión. Asimismo, este modelo nos guía hacia la elaboración de planes de mejoras que a través de acciones planificadas nos llevan hacia la mejora continua.</p> <p>Comprometimos los 3 servicios principales a través de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencias: Acuerdo de Cooperación con el INDOCAL Carpeta de Procedimientos Diagnóstico de Evaluación Sistema de Gestión de Calidad Según NTC ISO 9001-2015 Autodiagnóstico CAF 2022 Plan de Mejora 2022</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	Hemos asegurado una comunicación efectiva tanto externa como interna a través de diferentes canales y estrategias de publicidad.	

<p>gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>A lo externo: Portal Web, prensa, radio, televisión, las redes sociales, boletín Informativo, bajantes en diferentes puntos del territorio nacional, monitores informativos en puntos estratégicos de nuestras instalaciones, entre otros. A lo interno contamos con los medios antes mencionados, INTRANET, correo institucional para los colaboradores, murales, entre otros.</p> <p>Así también, el Ministerio cuenta con los siguientes Sistemas Informáticos: Gestión de Obras (SICCON) para Contratistas, Sistema de Inventario de Almacén MOPC, Sistema de Obras Georreferenciadas, Sistema Financiero (Dynamics), Portal Transaccional (Compras y Contrataciones, Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), Sistema de Paso Rápido para los peajes de las autopistas, Sistema de Asistencia Vial y Sistema Mantenimiento Vial para gestión solicitudes de Ciudadanos).</p> <p>Evidencias: Pantallas de cada uno de los sistemas</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Para asegurar las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, contamos con unas instalaciones distribuidas adecuadamente que corresponden con la Estructura Organizacional y que permite la gestión eficiente y el trabajo en equipo, y asimismo diferentes salones de reuniones acondicionados adecuadamente con los equipos de tecnología y mobiliarios necesarios para el desarrollo de talleres, capacitaciones, entre otros.</p>	

	<p>La Dirección de Planta Física es la responsable del acondicionamiento de todas las áreas de la institución a través de su Plan de Mantenimiento, con el propósito de lograr un ambiente adecuado para el desarrollo de los procesos. Así también contamos con la Dirección de Equipos y Transportes que se encarga del buen uso y mantenimiento de los equipos y medios de transportes para que las áreas puedan lograr sus objetivos misionales.</p> <p>Evidencias: Fotos de las instalaciones y áreas de trabajo Plan de Mantenimiento 2023</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Contamos con un eficiente canal de comunicación tanto interna como externa. Actualmente nos encontramos certificados bajo la Normativa de Uso de Redes Sociales en las Instituciones Gubernamentales (NORTI E1).</p> <p>Aseguramos la comunicación interna a través del Correo Electrónico, Estaciones telefónicas y el INTRANET.</p> <p>A lo externo, nuestro Portal Institucional es constantemente actualizado para brindar a los ciudadanos la información necesaria sobre los servicios, compromisos de calidad, un Chat en línea que acerca al MOPC a los ciudadanos y un foro institucional.</p> <p>mas. En ese sentido el portal ha sido certificado por la OGTIC en la Normativa para el Desarrollo (NORTIC A2).</p>	

	<p>Se elaboró y difundió una Política de Comunicaciones externas y también interna, para la difusión de información a los diferentes grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Política de Comunicación Interna (COMU-POL-001). Portal Intranet Ministerio (intranet.mopc.gob.do). Política de Comunicación Externa (COMU-POL-002). Captura de Pantalla Foro y Chat en Línea Portal MOPC Certificaciones de Normativas A2 y EI</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Promovemos una cultura de calidad y mejora continua a través de la implementación del modelo CAF y la elaboración de Planes de Mejora. También contamos con la Carta Compromiso al Ciudadano y aplicamos las Encuestas de Clima Organizacional para fomentar retroalimentación de los empleados.</p> <p>El MOPC trabaja en un proceso de evaluación del desempeño por resultados.</p> <p>Se actualizó el Comité de Calidad para seguimiento a los indicadores del MOPC.</p> <p>Evidencias: Acta nueva conformación de Comité de Calidad 2022. Informes de Plan De Mejora Resolución de CCC</p>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de</p>	<p>Comunicamos las iniciativas de cambio y los efectos esperados a través de nuestro Plan Estratégico, los Planes Operativos y los Acuerdos de Desempeño</p>	

<p>interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>de los colaboradores, dichas informaciones se comunican a través de los medios disponibles a los fines, tales como Portal Institucional, Redes Sociales, Pantallas Informativas de la Institución, Correo Electrónico Institucional, Boletín Informativo Impreso.</p> <p>También realizamos reuniones periódicas con el objetivo de dar seguimiento e informar las nuevas directrices de actuación en caso de desviaciones en lo planificado.</p> <p>Evidencias: Campañas realizadas por la Unidad de Comunicaciones Internas del Ministerio. Registro de participantes de reuniones Formularios de Acuerdos de Desempeño Borrador de Plan Estratégico</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>l) 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>La Máxima Autoridad y todos los niveles de mando de la institución promueven acciones de cumplimiento con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>Hemos creado varios comités para responder a las diferentes demandas de la institución, por ejemplo, contamos con un Comité de Calidad para atender a los temas que requieren implementación de</p>	

	<p>mejoras en la gestión, contamos con un Comité de Compras, Comité de Ética, entre otros.</p> <p>Se solicitó la elaboración de uniformes para el personal femenino de la Sede Central.</p> <p>Evidencias: Conformación Comité de Calidad (Oficio) Elección Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (correo interno de elección) -Código de Ética. -Declaración Jurada de los funcionarios. -Código de Pautas Éticas. -Cumplimiento del código de vestimentas y de usos de recursos del MOPC. Oficio de solicitud Acuse de recibo de uniformes</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>El MOPC, desarrolla una gestión de recursos humanos orientada a aumentar los niveles de confianza de sus equipos influyendo de manera directa en la consecución de los objetivos, filosofía y valores instituciones establecidos. Se realizan reuniones departamentales para establecer las directrices y la retroalimentación de las asignaciones a los colaboradores.</p> <p>Como una manera de contrarrestar cualquier tipo de discriminación contamos con una Escala Salarial aprobada por el MAP. También contamos con un Plan de Capacitación que incluye a todos los grupos ocupacionales para de esta manera establecer la igualdad de oportunidades.</p>	

	<p>Así también la Dirección de Recursos Humanos realiza los Acuerdos de Desempeño a los empleados tomando en cuenta sus habilidades y capacidades y de acuerdo con las tareas asignadas.</p> <p>Evidencia: Portal Institucional Murales Digitales, correos electrónicos institucionales, publicaciones, acta de asistencias a talleres, y charlas. Documento de delegación de funciones y retroalimentación. Listado de Participantes Escala Salarial Plan de Capacitación Acuerdos de Desempeño</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Informamos a los colaboradores sobre asuntos claves relacionados con la organización a través de reuniones departamentales, Circulares, Murales, Monitores, Correos masivos y el Portal Web en la sección Noticias.</p> <p>Para garantizar que se consulta a los empleados de forma regular, aplicamos la Encuesta de Clima de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Administración Pública, lo que nos permite medir el clima organizacional, las sugerencias y la percepción de los colaboradores acerca de la gestión y el liderazgo.</p> <p>Evidencia: Correos Electrónicos Masivos Página Web: www.mopc.gob.do. Encuesta de Clima 2023</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>Como parte del compromiso con los objetivos institucionales, cada área elabora un POA y en base a ese Plan Operativo se evalúa el desempeño de los colaboradores tomando como guía el acuerdo elaborado, esa evaluación nos ayuda a medir tanto el desempeño grupal como individual. A través de las reuniones se proporciona la retroalimentación necesaria para fomentar el desarrollo de los colaboradores.</p> <p>Evidencia: Fotos, Evaluación del Desempeño. Registro de reuniones</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Contamos con una política RRHH-POL-002 de Delegación de Funciones y Autoridad, La Política de Delegación de Funciones, (socializada a través de los medios electrónicos, correos, murales), que establece los lineamientos para delegar las funciones y autoridad desde la dirección, ante los períodos de ausencia del titular.</p> <p>Elaboramos anualmente los Acuerdos de Desempeño de los colaboradores, estableciendo metas anuales. También, el Plan Operativo Anual, refleja las responsabilidades de las diferentes áreas del Ministerio.</p> <p>Cumplimos con lo que establece la resolución de transparencia No. 002-2021 impulsando a los incumbentes responsables de los procesos de finanzas, realizar la rendición de cuentas anualmente.</p>	

	<p>Evidencia: Circulares y Oficios Política RRHH-POL-002 Delegación de Funciones Informes de Rendición de Cuenta POA 2023</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>Constantemente se comunica a los colaboradores, mediante correos masivos y murales digitales la capacitación programada.</p> <p>Contamos con un Plan de Capacitación 2023, el cual incluye capacitaciones que dirigidas al cargo y al desarrollo de competencias.</p> <p>Evidencias: Emails, Circulares y oficios, Fotos, Formulario de asistencia de capacitación Plan de Capacitación</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>El MOPC, a través de la Dirección de Recursos Humanos reconoce el rendimiento en el desempeño de las funciones de los colaboradores con resultados excelentes, además del tiempo de servicio en la institución.</p> <p>Evidencias: Evaluación del Desempeño, Pergamino de Reconocimiento, Fotos.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>El MOPC analiza las necesidades y expectativas de los grupos de interés a través de las Encuestas de Satisfacción, el Buzón de Quejas y Sugerencias y la Unidad de Asuntos Interinstitucionales se analizan y monitorean las expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Contamos con el Procedimiento PYDE-PRO-004 de Interacción con Partes Interesadas, que establece los lineamientos para mantener contacto permanente con los diferentes grupos de interés de la institución y el Ministerio.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de Partes Interesadas aprobado y difundido. Informe de Encuestas para Carta Compromiso al Ciudadano. Informe de Encuestas de Satisfacción Ciudadana</p>	<p>No se han compartido los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</p>
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>El Ministerio mantiene relaciones proactivas con las autoridades políticas en los diferentes niveles en el ámbito legislativo, ejecutivo, municipal y con empresas privadas. A través de Asuntos Interinstitucionales, el Despacho identifica las necesidades de establecer acuerdos o convenios. En este sentido estamos comprometidos con una</p>	

	<p>gestión eficiente en pro del cumplimiento de las metas presidenciales vinculantes con el Ministerio.</p> <p>Se han definido estructuras de gestión, planes de mejora, autoevaluaciones institucionales en la gestión de la calidad, instalación de normas de control interno en el sector público, integración de las TIC a la gestión de los procesos sustantivos, se han definido planes y metas específicas respecto al establecimiento de un gobierno abierto, transparente y con rendición de cuentas.</p> <p>Contamos con la Dirección de Gabinete que monitorea los indicadores de Gestión Gubernamentales en colaboración con la Dirección Adscrita al Despacho.</p> <p>Evidencias: Listado de convenios y Acuerdos firmados. Autodiagnóstico CAF Diagnóstico NOBACI Informe de Metas Presidenciales Certificaciones de la NORTIC SISMAP</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>El MOPC apoya las políticas públicas relevantes a fin de contribuir con los Planes Plurianuales del gobierno, apoyando a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Estrategia Nacional de Desarrollo.</p> <p>Hemos identificado las políticas públicas relevantes y las hemos integrado a la organización, como las Metas Presidenciales vinculantes con el Ministerio, a través del Ministerio de la Presidencia, los Objetivos</p>	

	<p>de Desarrollos Sostenibles, a través del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, la Igualdad de Género a través del Ministerio de la Mujer. Firmamos un Acuerdo con el Ministerio de Administración Pública para Evaluar, medir y gestionar el desempeño de la institución. Estamos apoyando al Ministerio de la Juventud para manejo de inversión Pública en los Jóvenes y adolescentes entre 15 y 35 años.</p> <p>Integración de una Dirección de Gabinete que monitorea los indicadores de Gestión Gubernamentales en estrecha colaboración con la Dirección Adscrita al Despacho.</p> <p>Evidencias: Autodiagnóstico CAF Autodiagnóstico NOBACI Reporte de las Metas Presidenciales Certificaciones NORTIC Reportes SISMAP</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>El Plan Estratégico 2021-2024 se realizó alineado con el Plan de Gobierno, la Estrategia Nacional de Desarrollo y en Plan Plurianual.</p> <p>Evidencias: Matriz Plan Estratégico 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>En colaboración con el Ministerio de Administración Pública hemos creado la Asociación de Servidores Públicos que tiene como objetivo lo siguiente:</p> <p>a) Fortalecer los derechos colectivos de los servidores públicos.</p>	

	<p>b) Promover los principios que rigen la libertad de organización.</p> <p>c) Fomentar la participación de los servidores públicos en el proceso de profesionalización de la Función Pública y calidad de los servicios públicos.</p> <p>d) Procurar ser el canal de información y orientación de todos los servidores públicos, en lo que concierne a determinar cuáles son sus deberes y derechos.</p> <p>e) Garantizar las vías de derecho conferidas a los servidores públicos por la Ley de Función Pública.</p> <p>El área de Asuntos Interinstitucionales es responsable de gestionar las relaciones y acuerdos con las organizaciones no políticas, industrias, grupos importantes, entre otros.</p> <p>Evidencias: Acta de Constitución de la Asociación de Servidores Públicos MOPC</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Como rectores del Sector de la Construcción nuestra institución se involucra directamente con estos grupos para la definición de reglamentos y la identificación de oportunidades de mejora, a través de nuestra Dirección General de Reglamentos y Sistemas. Hemos definido dentro de la nueva Estructura Organizacional propuesta una Dirección de Relaciones Interinstitucionales.</p> <p>La Dirección de Reglamentos y Sistemas de la institución tiene una participación permanente en la Comisión Nacional de Reglamentos Técnicos de la Ingeniería, la Arquitectura y Ramas Afines (CONARTIA).</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencia: Listado de Asistencia. Fotos. Reporte/Informe o Minutas de Reuniones, Comunicación al MAP de nueva Estructura Organizacional sometida.</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>El Ministerio Promueve la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrolla un concepto de marketing/publicidad, y en este sentido es uno de los mejores valorados por la ciudadanía, a partir de la integración de servicios enfocados a las necesidades existentes, y que se promueven a través de diversas vías como son nuestro portal web, la prensa, televisión, radio y las redes sociales.</p> <p>Evidencias: Redes Sociales, Recortes de Prensa, Eventos de Reconocimiento. Catálogo de Servicios Elaborado y actualización de los servicios en el Portal Web. Catálogo de Servicios Captura de Pantalla Portal Web</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

La Organización:		
<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>A través de la elaboración del Análisis FODA 2022 hemos identificado las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la institución, el cual ha sido integrado a nuestro Plan Estratégico 2021-2024.</p> <p>Evidencias: Análisis FODA, Matriz de Gestión de Riesgo Plan Estratégico 2021-2024.</p>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Los grupos de interés han sido identificados en el ejercicio de elaboración del Plan Estratégico 2021-2024.</p> <p>Fue creado el comité de asuntos interinstitucionales el cual es responsable al seguimiento a las relaciones con los grupos de interés. Se identificaron los grupos de interés externos.</p> <p>Evidencias: Matrices Plan Estratégico 2021-2024. Lista de acuerdos interinstitucionales</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Han sido analizadas las reformas del sector público al momento de la elaboración del Plan Estratégico 2021-2024.</p> <p>Evidencias: Matrices Plan Estratégico 2021-2024.</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>Existen unidades encargadas de gestionar las metas presidenciales, la gestión de los fondos de cooperación, demandas ciudadanas en visitas sorpresas, demandas de servicios solicitados en línea según encuesta republica digital.</p> <p>Se realiza encuestas de satisfacción de la ciudadanía con los diferentes servicios ofrecidos por la institución.</p> <p>A través de la elaboración del Análisis FODA 2022 hemos identificado las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la institución, el cual ha sido integrado a nuestro Plan Estratégico 2021-2024, el cual se encuentre en borrador actualmente.</p> <p>Evidencia: Análisis FODA, Matriz de Gestión de Riesgo Plan Estratégico 2021-2024. Reporte Logros Metas Presidenciales, Reporte Gestión Fondos de Cooperación, Servicios incluidos en portal web www.gob.gob.do Encuesta Satisfacción Ciudadano</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>Desarrollo de los Planes Operativos Anual (POA) de cada una de las áreas.</p> <p>Evidencias: Documento de Plan Operativos Anual 2023.</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 realizan encuestas de satisfacción al ciudadano y se cuenta con buzones para sugerencias de parte de los colaboradores.</p> <p>Evidencias: Resultados encuesta de satisfacción. Buzones de sugerencia.</p>	<p>No se evidencia convocatoria de grupos de interés para revisión del Plan Estratégico 2021-2024.</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>Se habilitó una sección en el Portal Web de la Institución de Encuestas de Satisfacción. Se continúa la realización y seguimiento a través de la Dirección de Coordinación de Servicios.</p> <p>Se identificaron los aspectos de sostenibilidad y gestión ambiental durante el ejercicio de elaboración Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p> <p>Evidencias: Matriz Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Captura de Pantalla Portal Web Resultados Encuestas de Satisfacción (Carta Compromiso Ciudadano)</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>Se elabora un Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) y el Presupuesto Anual, a partir de los Planes Operativos definidos por la institución y tomando en consideración los topes presupuestarios asignados y asegurando la</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>disponibilidad de fondos para todos los proyectos prioritarios basados en los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias: Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2023. Presupuesto Anual 2023I</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>Hemos elaborado los Planes Operativos Anual (POA) 2023 basados en los nuevos objetivos y la Estructura Organizacional actual.</p> <p>Evidencias: Planes Operativos 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>Hemos elaborado los Planes Operativos Anual (POA) 2023 basados en los nuevos objetivos y la Estructura Organizacional actual.</p> <p>Evidencias: Planes Operativos 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>Se realizó reunión directiva donde se presentaron los objetivos institucionales.</p> <p>Los Planes Operativos Anual (POA) se pueden visualizar en el Portal de transparencia del MOPC.</p> <p>Evidencias: Registro de Asistencia Reunión Directiva Fotos</p>	No se evidencia difusión de los objetivos institucionales a través de los canales de comunicación interna.

Documento Externo
SGC-MAP

	Portal de Transparencia MOPC	
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.	Desde la dirección de Planificación y Desarrollo se ha designado un equipo de seguimiento a los avances alcanzados por las áreas en el cumplimiento de los Planes Operativos Anual (POA) 2023. Evidencias: Correos Listados de Participantes	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	A través del Análisis FODA identificamos las necesidades de los posibles cambios necesarios y de aquellas oportunidades disponibles para la organización. En este sentido hemos identificado la necesidad de la implementación de un sistema ERP que estará abarcando los diferentes procesos de la organización el cual está en implementación. Evidencias: Proceso de adquisición sistema ERP.	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	El MOPC como una manera de impulsar la innovación, realizó el Benchlearning “Responsabilidad Social Sostenible” para aprender de las buenas prácticas de otras instituciones, en el que participaron como invitados el Instituto de Aviación Civil (IDAC) y el Ministerio de Economía,	

	<p>Planificación y Desarrollo (MEPYD), llevado a cabo en el mes de febrero 2023.</p> <p>Evidencia: Registro de participantes Fotos / videos Programa de actividad</p>	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		No existe política de innovación.
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	<p>Promovemos los aportes de ideas por parte del personal a través de buzones de sugerencias que colocamos en diferentes espacios de la institución, para la mejora de la gestión.</p> <p>Evidencias: Buzón de Sugerencias y Quejas</p>	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Aseguramos la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados a través de Planes Operativos, el Presupuesto Anual, el Plan Anual de Compras, y la Planificación de los Recursos Humanos.</p> <p>Evidencias: POA PACC Presupuesto Planificación de RRHH</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos realiza cada año la planificación del capital humano, conforme a las necesidades y/o requerimiento de personal que realizan los directivos de cada área de la Institución, acorde a los objetivos.</p> <p>Evidencias: Planificación de RRHH año 2023</p>	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Contamos con Políticas y Procedimientos de Gestión Humana, que constituye un marco de referencia para el desarrollo de las funciones y la garantía de una efectiva gestión humana, donde prevalezca la igualdad de oportunidades y la diversidad.</p> <p>Así, hemos diseñado la Política RRHH-POL-004 de Compensación y Beneficio, con el objetivo de regular la Administración del sistema de Compensación, mediante la retribución equitativa, competitiva y el acceso a los beneficios.</p> <p>El MOPC otorga bono por Rendimiento Individual, al personal no incorporado y al de Carrera Administrativa, siempre y cuando obtenga una calificación igual o mayor de 85 puntos.</p> <p>Evidencia: Manual de políticas y procedimientos de Recursos Humanos. Política RRHH-POL-004 de Compensación y Beneficio</p>	

	Evidencia del pago de bono por desempeño Oficios-solicitud para implementar Ajuste Salarial según escala.	
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.	Realizamos la selección de personal, acorde al perfil del cargo y las normas establecidas en la Ley 41-08, y el Reglamento de Reclutamiento y Selección de Personal y establecemos el perfil del puesto en el Manual de Cargos. Evidencias: Borrador Manual de Cargos. Documentos de resultados de aplicaciones de pruebas técnicas de competencias de los candidatos y perfil del puesto.	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Contamos con políticas de: Reclutamiento, Selección y Contratación, Promoción y Mérito; Compensación, Bienestar e Incentivo, elaboradas acorde a la Ley 41-08, al logro de los Indicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP). Evidencias: Portal del SISMAP, Políticas de Reclutamiento, Selección y Contratación, Escala Salarial y solicitudes de pago de compensación.	No se evidencia presupuesto financiero para la Promoción al Mérito de los empleados de carrera profesional
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y	Hemos diseñado el Procedimiento RRHH-PRO-007, sobre Evaluación del Desempeño, con el objetivo de establecer los lineamientos para medir y evaluar el rendimiento de los colaboradores en función de los objetivos institucionales y detectar	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>también oportunidades de mejoras de las competencias laborales.</p> <p>Conforme a lo establecido por la ley 41-08, elaboramos los Acuerdos de Desempeño para el personal y en base a esos acuerdos se llevan a cabo las evaluaciones del desempeño por resultados, implementadas por el MAP, mediante el documento Acuerdo del Desempeño, a fines de reconocer los aportes de cada colaborador, garantizando objetividad en las evaluaciones de los colaboradores.</p> <p>La Dirección de RRHH está realizando acercamiento con las diferentes áreas para concientizar sobre la elaboración de los acuerdos de desempeño, para que los mismos estén alineados al POA, y lograr una evaluación de desempeño que refleje de manera fidedigna los aportes realizados por uno de los colaboradores de la institución.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de Desempeño del personal Procedimiento RRHH-PRO-007, sobre Evaluación del Desempeño</p>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o</p>	<p>Contamos con una Oficina de Género que establece los planes necesarios para garantizar la igualdad de oportunidades y equidad en el trato. A través de esta unidad se realiza cada año una actividad conmemorativa del día Internacional de la No Violencia Contra la Mujer</p> <p>Evidencia: Plan de Trabajo Oficina División de Genero.</p>	

actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	Plan de Capacitación Programa de Beca Pasantías para estudiantes Dispensario Médico Políticas institucionales de reclutamiento, selección, contratación y promoción. Código de Ética y Conducta.	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	<p>Contamos con un plan de capacitación y la planificación de los RRHH.</p> <p>La Dirección de Recursos Humanos cuenta con otros sistemas como el SASP, el SIAP que permiten tener una base de datos actualizados con el historial laboral y personal de los colaboradores del MOPC.</p> <p>La Dirección de RRHH está realizando acuerdos interinstitucionales con diferentes universidades, tales como: UASD, Psicología Industrial y entidades internacional, a través de la MESCyT, para lograr con menor carga presupuestaria, la realización el plan de capacitación y dar cumplimiento a la disposición oficial de profesionalización del servidor público.</p> <p>Evidencia: Plan de Capacitación 2023 Planificación de RRHH 2023 Pantalla de los sistemas Expedientes actualizados del personal del MOPC. Documento de Convenio Acuerdos Interinstitucionales</p>	

<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Atraemos talentos a través de los concursos públicos del MAP.</p> <p>Contamos con un plan de capacitación y la planificación de los RRHH. La institución posee la oficina para la gestión de pasantes.</p> <p>Evidencias: Plan de capacitación Estructura oficina de gestión de pasantes Captación de talentos a través de concurso público del MAP</p>	<p>No se ha implementado nueva escala salarial a todos los niveles.</p>
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>Se ha diseñado plan para capacitación a través de diferentes benchlearning con instituciones del estado. Se han realizado capacitaciones de manera virtual.</p> <p>Evidencias: Registro de participación Programa de evento</p>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Se realizan actividades de capacitación dirigido al personal directivo y de supervisión para fortalecer el liderazgo y supervisión efectiva; y la vez, realizamos cursos para el personal de apoyo, sobre Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio.</p> <p>La alta gerencia recibe capacitación en Barna Bussiness School para la realización de una Especialización en el desarrollo de habilidades gerencias para el personal directivo.</p>	

	<p>El MOPC contrató los servicios de un Consultor Internacional para intervención en cada una de los Direcciones e identificar las brechas existentes en los grupos ocupacionales de supervisión y dirección, y así desarrollar un programa integral y transversal de capacitación, dirigido a los Grupos Ocupacional IV y V, con el objetivo de desarrollar y/o fortalecer las competencias requeridas en cada puesto de trabajo.</p> <p>Evidencia: Listado de Participación Certificados de participación</p>	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>Se realizan charlas de Inducción a los servidores de nuevo ingreso, para facilitar su adaptación, integración, incorporación en el rol de sus funciones y la identificación con la Institución impartiendo las charlas de inducción, a la vez el Ministerio autoriza la participación de Colaboradores en el Programa de Coaching para Servidores Públicos, que realiza anualmente el INAP.</p> <p>Evidencias: Presentación de Inducción, Listado de Asistencia, Convocatorias y Fotos.</p>	No existe un plan de inducción a la posición para colaboradores de nuevo ingreso.
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>La Dirección de Recursos Humanos, ha realizado movimientos horizontales y verticales, dando oportunidad a los servidores públicos del MOPC, que reúnen los requisitos del perfil del cargo.</p> <p>Evidencias: Acción de personal sobre la promoción de colaboradores,</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>La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, en coordinación con el Dirección de Planificación y Desarrollo y la Dirección de Recursos Humanos, promueven la capacitación a través de plataformas digitales, así como actividades Benchmarking con empresas del Sector Privado e Instituciones del Sector Público, para la adquisición de “Buenas Prácticas”.</p> <p>Se realizan capacitaciones en tecnología, de manera virtual tales como: SQR, Desarrollador de Software, entre otras.</p> <p>Evidencias: Correos electrónicos y comunicaciones de las ofertas curriculares, Certificado de participación. Captura de pantalla de participación.</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>Hemos desarrollado capacitaciones enfocadas en género y ética.</p> <p>Evidencias: Capacitación sobre Código de Pautas Éticas. Capacitación sobre Mujeres con un Liderazgo Intencional Convocatoria Fotos. Lista de participantes</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</p>	<p>El Departamento de Capacitación tiene diseñado un formulario que le permite medir y evaluar el impacto de la formación en el área de trabajo.</p>	<p>No se evidencia un plan de seguimiento para medir el impacto de las actividades de capacitación en el desempeño de las funciones de los colaboradores.</p>

costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	Evidencia: Formulario de Satisfacción Capacitación.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	<p>Dirección de Recursos Humanos ha colocado buzones de sugerencias y aplicamos de manera periódica la Encuesta de Clima Laboral, para escuchar de manera discreta las quejas y/o recomendaciones de sus colaboradores.</p> <p>Se realizan reuniones periódicas en las áreas para dar participación a todos los colaboradores a través de la lluvia de ideas.</p> <p>Evidencias: Fotos ubicación de los buzones Documentos de informe de los buzones, Informe de Encuesta de Clima Laboral</p>	No se evidencia un plan de comunicación para incentivar el uso de los buzones de sugerencias para los colaboradores.
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>Las diferentes Direcciones del MOPC realizan reuniones con sus equipos de trabajo para coordinar las actividades a realizar, además contamos con buzones de sugerencia ubicados en diferentes lugares del MOPC.</p> <p>Capacitación sobre tema de innovación.</p> <p>Evidencias: Actas e informes de reuniones. Fotos ubicación de los buzones</p>	

	<p>Documentos de Políticas y evidencias de acciones de promoción de uso de los buzones de sugerencias.</p> <p>Lista participantes capacitación</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>Contamos con la Asociación de Servidores Públicos, a través de la cual se ha promovido mejoras a los procesos para el beneficio de los colaboradores.</p> <p>A través de Dirección General de Planificación y Desarrollo se realiza la coordinación para la elaboración de los Planes Operativos Anual (POA) en todas las áreas de la institución.</p> <p>Evidencias: Acta de constitución de la Asociación de Servidores Públicos. Listado de Participación. Implementación nuevo beneficio de transporte gratis para los colaboradores.</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos estableció la Evaluación del Desempeño, mediante el documento “Acuerdo de Desempeño”, el cual es elaborado de manera consensuada entre supervisor y supervisado.</p> <p>Evidencia: Acuerdos de Desempeño</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos aplica anualmente, en coordinación con el MAP, la Encuesta de Clima Laboral a sus colaboradores (muestras), para medir el nivel de aceptación y percepción de la gestión.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencia: Resultado de Encuesta Clima 2023 Plan de Acción 2023</p>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>El MOPC a través de la Dirección de Recursos Humanos y en coordinación con la Dirección de Riesgos y Emergencias ha implementado el Sistema de Seguridad del Trabajador en la Administración Pública (SISTAP), y aplicando las mejoras necesarias para adecuar las instalaciones de manera que se garantice la seguridad laboral. Contamos con un el dispensario médico el cual ofrece diversos servicios. Existe un Comité responsable de ejecutar el Plan de Trabajo diseñado a los fines.</p> <p>Evidencias: Manual Sistema de Seguridad y Salud. Minuta de Reuniones Plan de Acción.</p>	<p>No se evidencia difusión a través de los canales existentes de comunicaciones internas sobre el Manual del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, SISTAP /MOPC o del Plan de Prevención de Riesgo.</p>
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>La Dirección está elaborando un Plan de bienestar Laboral y Social, dirigido a todos los Colaboradores y sus dependientes directos, para crear un ambiente y condiciones laborales satisfactorio y propicio para su bienestar y desarrollo.</p> <p>Se otorga la licencia postparto de acuerdo con lo establecido en la Ley 41-08, tanto a la madre como a padre.</p> <p>Evidencias: Borrador de Plan</p>	

<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Fueron construida rampas y otras medidas que facilitan el desplazamiento seguro de las personas con discapacidad en el “Plan de Riesgos y Seguridad en el Trabajo”.</p> <p>Evidencia: Documento Plan de Riesgos y Seguridad en el Trabajo Fotos</p>	<p>No se evidencian campañas de comunicación interna que promueva la cultura de inclusión a las personas especiales con alguna discapacidad.</p>
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>El Plan de Beneficios e Incentivos, contempla reconocimientos para colaboradores destacados, además de jornadas de salud y actividades sociales en fechas específicas, reconocimiento del tiempo de servicio y rendimiento en el desempeño de sus funciones.</p> <p>Se ha remodelado el Club deportivo del MOPC y se han diseñado actividades deportivas y recreativas para los colaboradores.</p> <p>Evidencias: Correos electrónicos Fotos.</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

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

Documento Externo
SGC-MAP

<ul style="list-style-type: none"> Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.). 	<p>Hemos identificado los 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 las relaciones pertinentes y necesarias para la institución.</p> <p>El departamento de Estadísticas realiza consultas periódicas para conocer el nivel de satisfacción, las inquietudes, quejas o sugerencias de los socios claves y ciudadanos en general.</p> <p>La Dirección de Programas Sociales y Comunitarios cuenta con un de enlaces que se encargan de recoger las informaciones sobre las necesidades de los sectores para enfocarse en los más vulnerables y responder sus inquietudes.</p> <p>Hemos identificado los claves para la institución, como son:</p> <p>Instituto Nacional de Tránsito Terrestre Oficina Nacional de Meteorología Instituto de Correo Postal Dominicano Departamento Aeroportuario Ministerio de la Vivienda y Edificaciones Ministerio de Administración Pública Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones Dirección General de Contrataciones Públicas INAP BANRESERVAS Ayuntamientos CLARO Ede Norte</p>	
---	--	--

	<p>Ede Sur Las universidades Las iglesias Enlaces Comunitarios</p> <p>Algunos socios internacionales: El Banco Mundial El Banco Interamericano de Desarrollo Sistema de Integración Centro Americana Organización de Estados Americanos</p> <p>Evidencia: Listado de socios claves. Correos y comunicaciones interactuando con las instituciones. Informes de levantamientos enlaces comunitarios Informes de encuestas mensuales y trimestrales</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados. 	<p>Contamos con un convenio de colaboración con la Universidad Autónoma de Santo Domingo donde la universidad se compromete a proveer programas formativos para nuestros colaboradores, a garantizar espacios adecuado para la impartición de charlas, de nuestra parte el Ministerio se compromete a recibir estudiantes en calidad de pasantes, a poner a disposición de la universidad los conocimientos técnicos del personal, entre otros lineamientos establecido en el convenio establecido.</p> <p>Ejecutan proyectos en conjunto con otras instituciones del Sector Público, para lograr intervenciones integrales a nivel de zona (jornadas comunitarias) o de problemática (transporte/tránsito).</p>	

	<p>El Departamento de estadísticas realiza periódicamente trabajos de investigación sobre las obras realizadas por el MOPC que sirve como referencia futura para la identificación de aspectos previos y verificar el impacto de esta.</p> <p>La Dirección de Programas Sociales y Comunitarios realiza acercamientos con diversas comunidades para tratar conflictos o solucionar necesidades.</p> <p>Evidencias: Convenio UASD-MOPC (para colaboración y prácticas profesionales. Fotos de reuniones con áreas responsables de la Policía Nacional, alcaldías, empresarios, etc. Fotos y documentos suscritos con las comunidades impactadas por las obras. Informes de levantamiento</p>	
<ul style="list-style-type: none"> 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>Tenemos definidas las responsabilidades de cada socio, a través de los acuerdos formalizados con instituciones ya identificadas de acuerdo con las necesidades internas, dichos acuerdos reposan en la Dirección de Jurídica.</p> <p>Evidencia: Listado de Socios Claves del MOPC Acuerdos firmados</p>	<p>No se evidencia el seguimiento y evaluación a los acuerdos firmados.</p> <p>No se evidencia el monitoreo de los resultados e impacto de las alianzas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado. 	<p>El MOPC a través del Despacho del ministro y la Dirección de Gabinete, identifica las necesidades de crear acuerdos y alianzas tanto el en sector público como privado, a fin de lograr los objetivos estratégicos y poder satisfacer una mayor cantidad de necesidades de los ciudadanos, como es el caso</p>	

	<p>de los Ayuntamientos, las Escuelas, Juntas de Vecinos, CLARO, las EDES, entre otras.</p> <p>Hemos realizado un acuerdo de cooperación en materia de homologación de código sísmico e infraestructura con Chile, por ser este un país experto y con buenas prácticas en el manejo del código antisísmico.</p> <p>Evidencias: Correos Cartas Fotos Videos Portal Web MOPC</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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>El MOPC, Selecciona sus proveedores aplicando criterios de responsabilidad social, dando cumplimiento a lo exigido por la cual es responsable de velar por el cumplimiento de la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, y por medio de sorteos de obras menores para ingenieros, arquitectos y agrimensores.</p> <p>En nuestra institución se ha designado un Comité de Compras el cual es responsable de velar por el cumplimiento de la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.</p> <p>La institución le da cumplimiento a la Circular no. DGCP44-PNP-2022-0001 emitida por la Dirección General de Contrataciones Públicas, la cual establece la debida diligencia en los procedimientos de contratación pública.</p>	

	<p>Evidencia: Circular Núm. DGCP44-PNP-2022-0001 Comunicación sobre la designación del Comité de Compras. Procedimiento de Comparación de Precios No. MOPC-CP-30-2017 Cubicación No. 13 d/f xxxx del Contrato No. 1-2016 Para la Construcción de un Edificio de Apartamentos en el Proyecto Revitalización Urbana de San Juan de la Maguana, adjudicada por Sorteo de Obras al Ing. Manuel Enrique Pérez Sánchez</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>El MOPC cuenta con el Programa de Rendición de Cuentas, Informativos de Operativo Semana Santa, Orientación al Ciudadano para el uso de la Asistencia Vial y el Mantenimiento Vial, promoción de Programas de Control de Plagas, Promoción en Redes sociales sobre servicios de la institución y Portal Transparencia de la OAI.</p> <p>Contamos con una política de manejo de información proactiva, basada en la resolución 002-2021 de la ley 200-04, garantizando una información clara, precisa, veraz y abierta.</p> <p>Evidencias: Ver captura de pantalla portal MOPC Correos Portal de transparencia MOPC</p>	

	Programas de TV y ejemplos de rendición de cuentas en las redes sociales oficiales del MOPC.	
<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>Como parte de las iniciativas para dar participación a los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) hemos implementado un sistema para quejas y sugerencias tanto físico como digital en nuestro Portal Web; Encuestas sobre la satisfacción de los servicios que ofrecemos y también para evaluar la experiencia de los usuarios durante su acceso al portal. Así mismo tenemos disponible un chat en vivo que permite a los usuarios manifestar sus inquietudes y consultas respecto a la institución y a los servicios que ofrecemos.</p> <p>En el MOPC, por medio de su dependencia interna: Dirección General de Reglamentos y Sistemas (DGRS), coordina las labores de elaboración, revisión y aprobación de los diferentes reglamentos, en conjunto con las empresas e instituciones que forman la Comisión Nacional de Reglamentos Técnicos de Ingeniería, Arquitectura y Ramas Afines (CONARTIA).</p> <p>Evidencias: Reglamento para Estacionamiento Vehicular en Edificaciones, Reglamento para el Diseño y la Construcción de Instalaciones Sanitarias en Edificaciones, Reglamento para el Análisis y Diseño de Edificaciones con Muros Delgados de Hormigón Armado.</p>	<p>No se evidencian consultas con Gobernadores o grupos de representación de las diferentes provincias para la priorización de obras a integrar en el Plan de Inversión Plurianual.</p>

	<p>Reglamento para Diseño, e Instalación de Sistema de Ventilación y Climatización de Edificios y Reglamento para el Diseño e Instalación de Ascensores y Escalera Mecánicas. Informe Resultado Encuesta Satisfacción del Ciudadano.</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>Existe la Dirección de Coordinación de Servicios, la cual es responsable de gestionar las reclamaciones de los ciudadanos.</p> <p>La Unidad de Estadística de la Dirección General de Planificación y Desarrollo es la responsable de la recolección de los datos correspondiente a la satisfacción del ciudadano. A través del proceso establecido en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano se establecen los medios para la recolección de las opiniones de los ciudadanos.</p> <p>Existe un procedimiento interno que establece el marco de trabajo para el procesamiento de los datos de las opiniones de los ciudadanos.</p> <p>Existe la APP Bacheo 24/7, a través de la cual el ciudadano notifica el estado físico de las vías.</p> <p>Evidencia: Foro Institucional Sección de Encuesta de Satisfacción en el portal Chat en Línea Captura de pantalla y enlace a “Bacheo 24/7”</p>	

	Fotos y resultados del procesamiento de las quejas y reclamos recibidos por la vía de los buzones físicos y electrónicos.	
4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	<p>Contamos con una gestión eficaz de las expectativas, a través de nuestra Carta Compromiso donde informamos y explicamos a los clientes los servicios disponibles, sus estándares de calidad, los compromisos con ellos durante la prestación de dichos servicios y las pautas a seguir en caso de incumplimiento.</p> <p>Evidencia: Resolución aprobatoria 314-2022 Carta Compromiso Carta Compromiso (Brochure Informativo). Constitución de Comité de Calidad (Firmado y Sellado). Procesos documentados (flujogramas o procedimientos, en donde se presenten las actividades del proceso). Mediciones de quejas/sugerencias (mínimo 3 meses). Mediciones de compromisos de calidad (mínimo 3 meses). Reporte de tiempo. Plan de Comunicación Interna (Firmado y sellado).</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

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

<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>La institución realiza un Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) alineado a los objetivos estratégicos de la misma.</p> <p>Evidencia: PACC y Presupuesto 2023</p>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Contamos con un presupuesto anual, de acuerdo con los Planes Operativos, donde se integran los objetivos institucionales tanto los financieros como aquellos que son de impacto para el cumplimiento de nuestra misión.</p> <p>Los POA cuenta con la evaluación de riesgos asociada a dichos planes.</p> <p>Evidencia: Presupuesto MOPC 2023 Plan Operativo Anual 2023</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>En cumplimiento con la ley 200-04, ley general de Libre Acceso a la Información Pública y su reglamento de aplicación aprobado mediante Decreto No. 130-05, ponemos a disposición de los usuarios el portal de Transparencia, para ofrecer de forma íntegra y oportuna, la información pública sobre nuestra organización, funciones y desempeño institucional en asunto de gestión financiera.</p> <p>Contamos con la Oficina de Libre Acceso a la Información, garantizando así el acceso de la población y las partes interesadas de acuerdo con lo establecido por la ley.</p>	

	<p>Todas nuestras operaciones financieras se ajustan al esquema de cuenta única del tesoro, apropiaciones presupuestarias, devengarían y pago por medio de libramientos, nuestro amplio portal de transparencia ofrece una gama de informaciones que incluyen, el marco legal, estadísticas, presupuestos, nóminas, proveedores, balance general e informes de auditoría, además cumplimos a cabalidad con la ley de compras y contrataciones. Las informaciones concernientes a las operaciones financieras que se realizan en el Ministerio son suministradas a la Dirección de Acceso a la Información Pública, Ética y Transparencia, con la finalidad de ser actualizadas de manera continua en el Portal Web.</p> <p>Evidencia: https://www.mopc.gob.do https://www.mopc.gob.do/transparencia/presupuesto/ejecuci%C3%B3n-de-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>La institución utiliza el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), para el manejo de los recursos financieros de la institución.</p> <p>Evidencia: Reportes sistema SIGEF.</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>El control presupuestario se realiza a través del sistema SIGEF.</p> <p>Evidencia: Reportes sistema SIGEF.</p>	

<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Hemos descentralizado las responsabilidades financieras, equilibrándolas las responsabilidades con el control financiero centralizado.</p> <p>La Dirección Financiera delega las funciones en los diferentes departamentos y secciones. Contamos con la Dirección Financiera, Dirección de Compras y Contrataciones, Departamento de Cuentas por pagar y Departamento de Impuestos, distribuidos tomando en cuenta los que establece la ley de Contrataciones Públicas.</p> <p>Evidencia: Resolución Estructura Organizacional Nómina Instalaciones físicas</p>	
--	---	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>l) 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>Desarrollo de sistemas informáticos, destinados a almacenar y evaluar de manera correctamente y eficaz, la información recolectada</p> <p>Evidencias: Sistema de Edificaciones de escuelas, Sistema de Asistencia Vial (AVWEB), Sistema de Control de Contratistas (SICCON), Sistema de Mantenimiento Vial, Sistema de Inventario (INVENTARIUS), Sistema de Combustible, Sistema</p>	

	de Paso Rápido. Sistema de Gestión de Obras del Estado (SIGOE), Módulo de Carnetización, Sistema de Gestión de Documentos (SGD), Sistema de Inspecciones Privadas (SIEP)	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>El MOPC cuenta con la Dirección de Comunicación y Prensa, cuyo objetivo es filtrar la información que se expone en el Portal Web y los medios de comunicación en general, asegurando así que sea almacenada adecuadamente para tener acceso a la misma cuando se requiera. En ese sentido, hemos elaborado la Política COMU-POL-002 que establece los lineamientos para la difusión de información a los diferentes grupos de interés externos a la institución.</p> <p>Para garantizar el uso eficaz de la información, contamos con un espacio en la Nube, a través de la OGTIC.</p> <p>Contamos con Bases de Datos, carpetas compartidas, permisos aplicados a los diferentes grupos.</p> <p>Evidencias: Política COMU-POL-002 Fotos carpetas compartidas Intranet Institucional Portal Web MOPC</p>	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Se utilizan las plataformas virtuales de aprendizaje (INFOTEP y CAPGEFI) para el aumento del conocimiento de los colaboradores de la institución.	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencia: Plan de Capacitación Cursos Virtuales (INFOTEP) Listado Participantes Cursos Virtuales</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Contamos con diversos canales para adquirir información externa relevante y aportes creativos por parte de los ciudadanos/ clientes.</p> <p>Hemos establecido un buzón de sugerencias tanto físico como digital. Nuestro portal Web tiene un apartado para realizar encuestas a los ciudadanos, tanto de los servicios como sobre la experiencia durante su navegación en el Portal institucional, y también un chat para establecer una cercanía con los ciudadanos. De esta manera recogemos información relevante que nos impulsan a aplicar los cambios y mejoras en nuestros procesos.</p> <p>Evidencias: Portal Web Buzones Chat Web</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>A través de la Encuesta de Clima monitoreamos la información y el conocimiento de los colaboradores. Asimismo, el departamento de Comunicaciones tiene el compromiso de velar por el manejo de asegurar la relevancia, corrección y confiabilidad de la información tanto a lo interno como a lo externo.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima 2023 Procedimiento para Comunicación Interna Política para Comunicación Externa</p>	

<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>Hemos desarrollado los canales internos adecuados para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurar que todos los empleados tengan acceso a la información que impacta en el desempeño de sus funciones y que lo involucra de manera directa.</p> <p>Así mismo, hemos creado la Política de Comunicaciones Internas (COMI-POL-001), con el objetivo de restablecer los lineamientos para la difusión de información de interés para los empleados a través de los canales de comunicación Interna.</p> <p>Para difundir la información y asegurar el acceso de los empleados a esta, contamos con el uso del correo institucional, murales, intranet y pantallas informativas en los pasillos; esta última se utiliza como plataforma informativa y de colaboración dentro de la institución.</p> <p>Los mensajes institucionales de acuerdo con su contenido son difundidos desde los siguientes encabezados como emisores de la comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desde el Despacho del ministro: para los mensajes que desee comunicar el ministro de nuestra institución. • Noticias Ministerio: para todo lo relacionado con actividades, noticias, fechas conmemorativas, anuncios, entre otros. • Desde Recursos Humanos: cuyo contenido está enfocado a informaciones relacionadas directamente con el empleado o la gestión humana. 	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicados Especiales: informaciones que no entren en ninguna de las clasificaciones anteriores. <p>Los canales de Comunicación Interna existentes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Murales Informativos • Correos Institucionales • Pantallas Digitales • Intranet • Boletines Informativos • Campañas Internas <p>Evidencias: Murales Informativos Correos Institucionales Pantallas Digitales Intranet Boletines Informativos (impreso y digital) Campañas Internas (impreso y digital)</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>Para garantizar el intercambio de información con los grupos de interés y que sea presentarla de forma sistemática y accesible, contamos con el Portal de Transparencia donde está disponible la información relevante de la gestión, como es Nómina de Personal, Procesos de Compras y Contrataciones, Tramitación de Planos, Asistencia Vial, Reglamentos y Sistemas y servicios en línea, entre otros.</p> <p>Evidencias: Enlace al Portal Transparencia https://www.mopc.gob.do/transparencia/</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 han documentado y controlado los procesos sustantivos de la institución. Se encuentran registrado en el Listado Maestro de Documentos.</p> <p>Para garantizar la retención de la información, en el caso de que un usuario deje la institución, en informática tomamos las siguientes medidas: Bloqueo de Equipos, retención de laptop, bloqueo de usuario, retención de flota. Asimismo, contamos con Carpeta Compartida por área, donde se guarda la información de los trabajos diarios.</p> <p>Se ha realizado la Documentación de la Red MOPC y Procedimientos TIC.</p> <p>Evidencias: Procedimientos documentados. Disposiciones de uso de equipos, correo institucional, etc. Listado Maestro de Documentos</p>	
---	---	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se han obtenido las siguientes certificaciones de la NORTIC: A3 (datos abiertos), E1 (Redes Sociales) y A2 (portal web), y actualmente se está trabajando en la NORTIC A5 en conjunto con Coordinación de Servicios. La gestión de las tecnologías se lleva a cabo de acuerdo con la NORTIC (normas de tecnología de la información y comunicación)</p>	

	<p>creada por el departamento de estandarización, normativa y auditoria.</p> <p>Evidencias: Certificaciones aprobadas</p>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia que se mida y evalúe la rentabilidad de las tecnologías usadas y su impacto.
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	<p>Hemos colocado informaciones relevantes sobre la institución en el Portal de Datos Abiertos del Estado Dominicano, donde los ciudadanos pueden acceder a diferentes informaciones de su interés.</p> <p>Así también, contamos con los siguientes sistemas especiales: Software para digitalización de expedientes referentes a Recursos Humanos y Dirección legal, manejo de la contabilidad.</p> <p>Evidencias: Portal Web Capturas de Pantalla Sistemas</p>	No se evidencia la implementación de nuevas tecnologías para la gestión.
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	<p>Se han implementado equipamientos tecnológicos, sistemas y aplicativos tecnológicos a través de toda la institución, por ejemplo: se ha implementado el uso de la nube para la colocación y acceso a las informaciones relativas al servicio de Asistencia Vial</p> <p>Evidencias: Captura de pantallas del proceso Licencias de aplicaciones</p>	

	<p>Procesos de compra para la adquisición de Laptops, PC, etc.</p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Se desarrollan sistemas informáticos destinados a facilitar la realización de distintas labores. La implementación de carpetas compartidas para los departamentos que manejan documentos entre ellos. Capacitación al personal en el uso de los equipos, la infraestructura tecnológica y los equipos informático necesario.</p> <p>La adquisición de una nueva central telefónica para la sede central del MOPC y centrales para las 18 principales ayudantías. Una red robusta y estable en todas las oficinas de los peajes, así como adquisición de equipos que controlan los accesos, vigilancia y asistencia de todo el personal que labora en sus oficinas. Estas son utilizadas para la reducción de costos, mejora la rapidez en la comunicación, establecen interactividad entre las partes involucradas y proporcionan un valor agregado a la organización. Se dimensionaron y adecuaron las instalaciones de cableado estructurado y fibra óptica.</p> <p>Herramienta Helpdesk (mesa de ayuda): organiza las comunicaciones de los clientes para ayudar a responderles de manera más rápida y eficaz.</p> <p>Fue lanzado un nuevo APP para el programa de Asistencia Vial, la cual se encuentra disponible tanto en APP Store como en Google Play.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No aplicamos las TIC para la mejora de todos los servicios y la digitalización de formularios de los servicios que brinda el MOPC</p>

	<p>Servidores, software, hardware, redes y bases de datos, fotos de la central telefónica, pantallazos de los recursos de organización y preservación de la data y documentos que avalan la capacitación impartida, Mesa de Ayuda.</p> <p>Evidencia: Enlace a la descarga en Google Play Fotos de instalaciones de cableado</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>La Dirección de Tecnología del Ministerio ha diseñado la Política TECI-POL-001, que define las políticas y normativas que permitirán realizar una efectiva gestión de la información institucional relativo al acceso y seguridad de la información.</p> <p>El objetivo de esta política es garantizar la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, garantizando el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos, ya que contamos con un Portal de Transparencia donde los ciudadanos tienen la libertad de acceder para consultar información de su interés.</p> <p>Evidencia: Carpeta de Procedimientos</p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>		<p>No se evidencia una evaluación relativa al impacto socioeconómico y ambiental.</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Contamos con la Dirección de Mantenimiento de Planta Física, la cual asegura el buen estado de esta. Así mismo existe la dirección de Equipos y Transporte, que se encarga de garantizar el buen uso de toda la flotilla vehicular y maquinaria de trabajo.</p> <p>Evidencias: Documentos de Planes, Proyectos y acciones en desarrollo del Departamento de Mantenimiento de la Planta Física del MOPC. Fotos de las áreas físicas.</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Para proporcionar las condiciones de trabajo hemos creado un Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo, que en colaboración con el Ministerio de Administración Pública gestiona los riesgos, las condiciones de las instalaciones y la salud de los colaboradores.</p> <p>Contamos con entrada sin barrera para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/ clientes; hemos colocado extintores en diferentes puntos de nuestras instalaciones.</p> <p>Contamos con la Dirección de Mantenimiento de Planta Física, la cual asegura el buen estado de esta.</p> <p>Evidencias: Documentos de Planes, Proyectos y acciones en desarrollo del Departamento de Mantenimiento de la Planta Física del MOPC.</p>	

	<p>Fotos de las áreas físicas. Fotos de extintores Fotos simulacros de emergencia</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>Hemos diseñado el proceso FINA-PRO-002, que tiene como objetivo establecer el procedimiento para la incorporación, exclusión, reasignación y control de los activos fijos del Ministerio, a fin de hacer un uso adecuado de los mobiliarios y contar con un inventario actualizado de los mismos.</p> <p>Evidencia: Carpeta de procedimiento</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Se ha adecuado las instalaciones del Club Deportivo, el cual está a disposición de la comunidad, se han establecido las políticas que reglamentan su uso.</p> <p>Evidencia: Política Uso del Club Fotos instalaciones físicas del Club</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>La Dirección de Transportación responsable de los vehículos, maquinarias y equipos del MOPC tiene implementado un sistema interno llamado SISVEM (Sistema de Vehículos, Equipos y Maquinarias) de gestión administrativa y operativa. Actualmente han incorporado el SISVEM para el despacho de combustible.</p> <p>Contamos con varias rutas de transporte gratuito para empleados de la institución.</p>	

	<p>Evidencias: Documentos de soporte del SISVEM de la Dirección de Transportación. Acuerdo firmado con la OMSA Mapa de rutas establecidas</p>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>El Ministerio dispone de áreas de estacionamiento para los usuarios del servicio y ha suplido el crecimiento de la demanda con una alianza con los administradores del Estadio Juan Marichal, al frente de la Sede Central del MOPC.</p> <p>Se dispuso de un nuevo estacionamiento para los empleados con capacidad para más de 200 vehículos.</p> <p>Iniciamos el proyecto de señalización de parqueos con el objetivo de distribuir los gafetes con el número de parqueo a cada empleado que le toque un parqueo.</p> <p>Evidencias: Fotos de las áreas de parqueos. Documentos del diseño del nuevo parqueo proyectado.</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

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

<p>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>	<p>Hemos identificado, mapeado y documentado los procesos clave de la institución. Contamos con un Mapa de Procesos actualizado y un Manual de Procedimientos que garantiza una estructura organizativa ágil.</p> <p>Evidencias: Procedimientos emitidos. Mapa de Procesos Manual de procedimientos Portal SISMAP</p>	
<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>	<p>Los procedimientos de la institución son documentados de manera digital utilizando las aplicaciones disponibles en la Suite de Office, específicamente Word, por medio a una plantilla estandarizada. Tenemos diseñado el Procedimiento Documentación de Procesos (PYDE-PRO-001), que establece las directrices necesarias para la elaboración de estos.</p> <p>Evidencias: Procedimiento Documentación de Procesos (PYDE-PRO-001 Plantilla de documentación de Procesos</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Hemos identificado mejoras en las evaluaciones a los procesos y las mismas han sido documentadas. Se han identificados los riesgos y acciones para mitigarlos a nivel de las direcciones sustantivas.</p> <p>Ha sido elaborado el Procedimiento Gestión de Riesgos Institucionales (PYDE-PRO-003).</p>	

	<p>La Dirección de Control Interno realiza auditorias periódicas que buscan garantizar el cumplimiento de los procesos.</p> <p>Evidencias: Correos electrónicos enviados con las mejoras sugeridas, flujogramas de procesos, procesos documentados. Documento de Excel con riesgos identificados y acciones por áreas. Matriz POA 2022 con riesgos y factores críticos de éxito. Procedimiento Documentación de Procesos (PYDE-PRO-001).</p>	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	<p>Se han realizado sesiones de trabajos con los dueños de los procesos, definiendo y estableciendo las responsabilidades correspondientes.</p> <p>Evidencias: Responsabilidades documentadas dentro de los procesos.</p>	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	<p>El MOPC revisa constantemente los procesos para aplicar los cambios pertinentes haciendo así más eficiente los procesos. Actualmente nos encontramos revisando nuestra Estructura Organizacional con la finalidad de identificar los cambios internos y las necesidades de mejora en nuestros procesos.</p> <p>Evidencias: Registro de reuniones</p>	No se evidencia una auditoría interna para evaluar el desempeño y aplicar mejoras en caso de ser necesario.

<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>Hemos realizado reuniones para la revisión y mejora de los procesos, involucrando a los dueños de éstos. Hemos definido los indicadores de resultados para medir la eficiencia de los procesos. Se realizan constantemente encuestas de satisfacción a los ciudadanos para mejorar los procesos.</p> <p>Evidencias: Flujogramas de procesos, procesos documentados, convocatoria reuniones de trabajo Ficha técnica de la encuesta de satisfacción. Reporte de resultados de la encuesta de satisfacción</p>	<p>No se evidencia una auditoría interna para evaluar el desempeño y aplicar mejoras en caso de ser necesario.</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>Tenemos elaborada y aprobada la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Hemos desarrollado una Matriz de Indicadores de Apoyo a la Carta Compromiso para monitorear el cumplimiento de los indicadores y los estándares que establecimos en la carta. Elaboramos los Planes Operativos Anuales como indicadores de resultados. Asimismo, aplicamos la Autoevaluación CAF y elaboramos Planes de Mejora para garantizar la eficientización y mejora continua de la gestión institucional.</p> <p>Evidencia Plan Operativo Anual Resolución aprobatoria No. 314-2022 Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024.</p> <p>Plan de acción Carta Compromiso al Ciudadano Portal SISMAP</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<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>El Departamento de Operaciones TIC ejecuta un calendario de realización de respaldo que están clasificados en (Diferencial, Incremental y FULL) con lo cual garantizamos la continuidad y la protección de los datos. A esta data aplicamos clasificación y protección a través de asignación de roles y permisos para el acceso y manejo de esta.</p> <p>El Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC) adquirió la instalación de equipos de respaldo energético para la oficina coordinadora general del Fideicomiso RD VIAL, para garantizar así a protección de los datos.</p> <p>Evidencias: Procedimiento backup de datos</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>Existe una división de Medición y encuestas perteneciente a la Dirección de Coordinación de Servicios.</p> <p>Los resultados de las encuestas de satisfacción se utilizan como insumo para los nuevos planes operativos.</p> <p>Evidencia: No objeción del MAP para la estructura de medición. Resultados Encuestas de Satisfacción al Ciudadano</p>	

2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.		No se evidencia que se utilicen métodos innovadores para aplicar el principio de una sola vez.
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	<p>Se ha implementado una política para el uso de la Sala de Lactancia, se han realizado charlas relativas al tema de genero con exponentes externo.</p> <p>En proceso de creación del Comité de Transversalización del Enfoque en Genero.</p> <p>Evidencia: Política de Uso Sala de Lactancia Convocatorias charlas sobre el tema de genero</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, tablonas de anuncios en Braille y audio).	<p>Hemos implementado diferentes canales para el acceso al servicio de Asistencial Vial ofrecido por la institución, incluyendo una App disponible 24 horas los 7 días de la semana.</p> <p>Promovemos la accesibilidad a través de la Redes Sociales y la mejora de los procesos. Hemos creado una estructura de comunicaciones externas y se ha adecuado el portal Web del Ministerio.</p> <p>Evidencias: Número telefónico asistencia vial. Aplicación Móvil (APP) asistencia vial Pantalla principal Portal Web del Ministerio</p>	

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

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

<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Se han definido los ejes estratégicos de la institución dentro del PEI 2021-2024.</p> <p>Estamos participando en la comisión de hambre cero. A través del INTRANT se ha definido el proyecto de movilidad y transporte.</p> <p>Soporte en la asistencia vial a través del 911. Soporte al sistema educativo a través de la construcción escuela.</p> <p>Evidencias: Alcance Proyecto movilidad y transporte, Proceso supervisión construcción escuelas, Protocolo cooperación servicio de asistencia vial con el 911. Documentos sobre el funcionamiento del soporte de asistencia vial de la COMIPOL.</p>	<p>No se evidencia seguimiento a los acuerdos con las organizaciones privadas y de alianzas público-privadas.</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>Compartimos sistema con el 911 para la asistencia vial. Así mismo tenemos un sistema interoperable con Banreservas para el pago del servicio Paso Rápido y con diferentes establecimientos para la comercialización del servicio Paso Rápido.</p> <p>Evidencias: Protocolo cooperación servicio de asistencia vial con el 911. Captura de pantalla de los sistemas Contrato de comercialización Paso Rápido Acuerdo con Banreservas</p>	

<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Hemos realizado reuniones de trabajo correspondientes al proyecto de ventanilla única, en las mismas participan el Consejo Nacional de Competitividad y el Ayuntamiento del Distrito Nacional.</p> <p>Actualmente existe un sistema de seguimiento a las quejas y reclamaciones de los usuarios.</p> <p>Evidencias: Acta de reuniones, Convocatoria Procedimiento de Gestión de Reclamaciones</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>		<p>No se evidencia que se incorporen incentivos para la creación de procesos.</p>
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Se implementó un sistema interoperable para el intercambio de datos con Banreservas, a los fines de realizar el pago del servicio Paso Rápido, esto se encuentra basado en la norma Nortic A4.</p> <p>Evidencia: Captura pantalla de sistema</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>El MOPC para realizar algunas de sus actividades trabaja mancomunado con la CAASD, los ayuntamientos, participación en mesas de trabajo a través de la Dirección General de Reglamentos y Sistemas, en la cual se coordina las labores de elaboración, revisión y aprobación de los diferentes reglamentos, en conjunto con las empresas e instituciones que forman la Comisión Nacional de Reglamentos Técnicos de Ingeniería, Arquitectura y Ramas Afines (CONARTIA).</p>	

	Evidencias: Minuta de Participación	
--	---	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	De acuerdo con la medición de la percepción ciudadana en cuanto a la Imagen global de la organización y su reputación pública durante los últimos 3 años, los resultados arrojados son los siguientes: 2020: 80% 2021: 80% 2022: 93% Evidencia: Resultados encuesta satisfacción 2020, 2021, 2022	
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).	De acuerdo con la medición de la percepción ciudadana en cuanto a la en cuanto a la percepción acerca de la orientación al ciudadano sobre el enfoque del personal a su atención, arrojó un resultado de: 2020: 92% 2021: 98%	

	<p>2022: 99%</p> <p>Evidencia: Informe de encuesta de Satisfacción 2020, 2021, 2022</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>De acuerdo con la medición de la percepción ciudadana en cuanto a la Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización., arrojó un resultado de:</p> <p>2020: 89% 2021: 98% 2022: 99%</p> <p>Evidencia: Informe de encuesta de Satisfacción 2020, 2021, 2022</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Según la medición realizada por la DIGEIG, hemos logrado un índice de satisfacción, como sigue a continuación:</p> <p>96% (abril 2022) 95 % (marzo 2022) 84 % (febrero 2022)</p> <p>Evidencia: Portal Web DIGEIG</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>De acuerdo con la medición de la percepción ciudadana en cuanto a la percepción acerca de la Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos, arrojó un resultado de:</p> <p>2020: 85%</p>	

	<p>2021: 86%</p> <p>2022: 94%</p> <p>Evidencia: Informe de encuesta de Satisfacción 2020, 2021, 2022</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>De acuerdo con la medición de la percepción ciudadana en cuanto a la percepción acerca de la Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos, arrojó un resultado de:</p> <p>2020: 85%</p> <p>2021: 86%</p> <p>2022: 94%</p> <p>Evidencia: Informe de encuesta de Satisfacción 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>De acuerdo con la medición de la percepción ciudadana en cuanto a la Accesibilidad a los servicios físicos, arrojó un resultado de:</p> <p>2020: 85%</p> <p>2021: 95%</p> <p>2022: 95%</p> <p>Evidencia: Informe de encuesta de Satisfacción 2020, 2021, 2022</p>	

<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>De acuerdo con la medición de la percepción ciudadana en cuanto a la Calidad de los productos y servicios, arrojó un resultado de: 2020: 90% 2021: 90% 2022: 95%</p> <p>Evidencia: Informe de encuesta de Satisfacción 2020, 2021, 2022).</p>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>De acuerdo con la medición de la percepción ciudadana en cuanto a la Capacidad de la organización para la innovación, arrojó un resultado de: 2020: 90% 2021: 90% 2022: 95%</p> <p>Evidencia: Informe de encuesta de Satisfacción 2020, 2021, 2022).</p>	
<p>7) Digitalización en la organización.</p>		<p>No se ha medido</p>

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

Documento Externo
SGC-MAP

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>De acuerdo con la medición del rendimiento de la organización en cuanto al tiempo de respuesta, arrojó un resultado de:</p> <p>2020: 90%</p> <p>2021: 90%</p> <p>2022: 95%</p> <p>Evidencia: Informe de encuesta de Satisfacción 2020, 2021, 2022).</p>	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>De acuerdo con la medición realizada en el mes de mayo, acerca del número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas:</p> <p>Durante los dos últimos trimestres del año 2022, recibimos un total de 44 quejas las cuales cerraron dentro del tiempo establecido, 16 reclamaciones y 10 sugerencias. En el primer trimestre del año 2023, recibimos 22 quejas, cerradas en tiempo, 11 reclamaciones y 1 sugerencia.</p> <p>Evidencia: Informe del Sistema 311</p>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>El MAP ha realizado una evaluación de seguimiento a los estándares establecidos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, se ha establecido un plan de acción para subsanar los hallazgos de dicha evaluación.</p> <p>Evidencia: Informe de Evaluación de Seguimiento Plan de Acción para Subsanación</p>	

	Registro de participación reuniones seguimiento del plan	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>El cumplimiento de los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso), están disponibles en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024, y además en la Matriz de Indicadores de Apoyo a CCC, diseñada para el seguimiento de los compromisos asumidos.</p> <p>Evidencia: Resolución aprobatoria No. 314-2022 Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024. Matriz de apoyo a indicadores CCC</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>Contamos con 12 canales de información y comunicación dispuestos para los ciudadanos.</p> <p>Evidencia: Informe de uso redes Uso Portal Web Uso Chat Uso Correo Electrónico</p>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>Como parte de nuestro compromiso con los ciudadanos, contamos con varios canales para la publicación de la información de sus servicios de manera permanente, a través de los siguientes canales de información al usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web • Oficina de Libre Acceso a la Información • Twitter 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Facebook • Instagram • YouTube • Televisión • Prensa • Revista Interna Boletín Informativo. • Punto GOB • Recepción de la institución • Informes estadísticos <p>Evidencias: www.mopc.gob.do Instalaciones (recepción y Oficina OAI) Informes Estadísticas Institucionales. Portales de Redes Prensas impresas Oficinas fiscales PUNTOGOB</p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>Hemos establecido los objetivos de rendimiento y resultados de la organización a través de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano y los Planes Operativos Anual (POA).</p> <p>Evidencia: Resolución aprobatoria No. 314-2022 Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024. Portal Web Institucional, Plan Estratégico Institucional, POA</p>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>Contamos con Portal de Datos Abiertos, con un alcance global para todos los ciudadanos.</p> <p>Además de cumplir con la ley No. 200-04, la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) ofrece información de manera presencial y a través del enlace de transparencia, donde todos los</p>	

	<p>ciudadanos pueden hacer solicitud de información, de acuerdo con lo establecido en la ley.</p> <p>Evidencias: https://www.mopc.gob.do/transparencia/ Informe de la OAI Informe del Área de Transparencia.</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>El MOPC inicia sus operaciones al público de manera presencial y vía telefónica de lunes a viernes, en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., nuestra Cartera de Servicios por Departamento es la siguiente:</p> <p>Dirección General de Reglamentos y Sistemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquisición y Descarga de los Reglamentos para Carreteras, Caminos y Puentes, 24 horas los 7 días de la semana. • Charlas sobre los Reglamentos en Universidades, Gremios y Entidades para Carreteras, Caminos y Puentes, lunes a viernes de 8:30 A.M a 4:30 P.M • Calificación de Empresas y Profesionales en Estudios Geotécnicos para Carreteras, Caminos y Puentes, lunes a viernes de 8:30 A.M a 4:30 P.M. • Calificación de Empresas y Profesionales en Evaluación y Levantamiento Estructural para Carreteras, Caminos y Puentes, lunes a viernes de 8:30 A.M a 4:30 P.M. • Evaluación de Nuevos Sistemas Constructivos para Carreteras, Caminos y Puentes, lunes a viernes de 8:30 A.M a 4:30 P.M. • Calificación de Laboratorios Aptos para Ensayos para Carreteras, Caminos y 	

	<p>Puentes, lunes a viernes de 8:30 A.M a 4:30 P.M.</p> <p>Departamento de Muelles y Puertos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Certificación de No Objeción, lunes a viernes de 8:00 AM a 5:00 PM <p>RD Vial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de asistencia vial disponibles las 24 horas los 7 días de la semana. • Paso Rápido disponibles las 24 horas los 7 días de la semana. <p>ParquéaT_RD:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estacionamiento, 24 horas los 7 días de la semana. • Mecánica Ligera, 24 horas los 7 días de la semana. • Parqueos Electrónicos, • 24 horas los 7 días de la semana. <p>Evidencias: Encuestas de servicios Catálogo de Servicios</p>	
6) Tiempo de espera.	<p>Los tiempos de espera están establecidos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano y en nuestra Cartera de Servicio dispuesta en el Portal Web y van desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descargas de Reglamentos, inmediato. • Charlas sobre Reglamentos, 5 días laborables. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Calificación de Empresas y Profesionales en Estudios Geotécnicos para Carreteras, Caminos y Puentes, 20 a 45 días laborables. • Calificación de Empresas y Profesionales en Evaluación y Levantamiento Estructural para Carreteras, Caminos y Puentes 21 días laborables. • Evaluación de Nuevos Sistemas Constructivos para Carreteras, Caminos y Puentes, 40 días laborables. • Calificación de Laboratorios Aptos para Ensayos para Carreteras, Caminos y Puentes, 15 a 30 días laborables. • Solicitud de Certificación de No Objeción, 5 días laborables. • Asistencia Vial, 20 minutos. • Paso Rápido, inmediata. • Estacionamiento, inmediato. • Mecánica Ligera, inmediata. • Parques Eléctricos, inmediato. <p>Evidencias: Carta de Compromiso Catálogo de Servicio</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Los objetivos de los tiempos de prestación de servicio están establecidos en nuestra Carta Compromiso.</p> <p>Los objetivos de los tiempos de prestación de servicio están disponibles en nuestro Portal Web Institucional.</p> <p>Evidencias: Carta Compromiso</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	Catálogo de Servicio	
8) Costo de los servicios.	<p>Los costos de nuestros servicios están disponibles en nuestra página Web.</p> <p>Los siguientes servicios son gratuitos para los ciudadanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descargas de Reglamentos • Charlas sobre Reglamentos • Calificación de Empresas y Profesionales en Estudios Geotécnicos para Carreteras, Caminos y Puentes. • Calificación de Empresas y Profesionales en Evaluación y Levantamiento Estructural para Carreteras, Caminos y Puentes. • Evaluación de Nuevos Sistemas Constructivos para Carreteras, Caminos y Puentes. • Calificación de Laboratorios Aptos para Ensayos para Carreteras, Caminos y Puentes. • Solicitud de Certificación de No Objeción. • Asistencia Vial. • Estacionamiento • Mecánica Ligera <p>Los siguientes servicios tienen costo para el ciudadano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parques Eléctricos, RD\$50 .00 la primera hora, luego incrementa RD\$25.00, sería RD\$75.00 desde la segunda hora en adelante. • Paso Rápido, RD\$900.00 el Kit. <p>Evidencia: https://www.mopc.gob.do/#</p>	

<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>Para establecer las responsabilidades en la gestión de los servicios, contamos con la Carta Compromiso al Ciudadano y el Manual de Procedimiento, la cual establece los compromisos y las medidas para subsanar aquellas prestaciones de servicios que no han cumplido con los estándares de calidad y los tiempos de respuesta. Así también En el Manual de Procedimiento están contenidas las responsabilidades de cada involucrado en dicho proceso.</p> <p>Evidencias: Resolución aprobatoria No. 314-2022 Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024. Manual de Procedimientos</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>Contamos con 7 canales para implicar a los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chat y Formulario para Encuesta de Satisfacción digital (Portal Web). • Formulario para Encuesta del Sitio Web (Portal Web). • Encuestas de Satisfacción al Ciudadano a través del Ministerio de Administración Pública. • Encuesta para medir la satisfacción de los servicios comprometidos (Carta Compromiso al Ciudadano). • Buzón para quejas y sugerencias físico 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Buzón Digital para quejas y sugerencias (Portal Web). • Portal 311 sobre Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias. <p>Evidencias: Buzones Portal Web Informes de encuestas Informe uso de Chat Informe Sistema 311 Catálogo de Servicio</p>	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>Desde julio 2022 hasta marzo 2023 un total de 66 quejas, las cuales fueron atendidas en tiempo.</p> <p>Así, hemos recibido 27 reclamaciones y 11 sugerencias, durante este mismo período.</p> <p>Evidencias: Reporte del Sistema 311</p>	No hemos medido la cantidad de sugerencias implementadas.
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>De acuerdo con la implementación de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos, tenemos la siguiente medición del grado de su utilización:</p> <p>Evidencias: Portal Web Catálogo de Servicios Informes de las interacciones las redes sociales con los usuarios. (Comunicaciones) Informes mensuales de las áreas de servicio. Backup de correos electrónicos enviados desde la institución.</p>	

4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		No contamos con indicadores de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/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 hemos medido el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	<p>Contamos con 12 medios para dar participación a los ciudadanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web • Oficina de Libre Acceso a la Información • Twitter • Facebook • Instagram • YouTube • Televisión • Prensa • Revista Interna Boletín Informativo. • Punto GOB • Recepción de la institución • Informes estadísticos 	

	Evidencias: www.mopc.gob.do Instalaciones (recepción y Oficina OAI) Informes Estadísticas Institucionales. Portales de Redes Prensas impresas Oficinas fiscales PUNTOGOB	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	MOPC es evaluado mensualmente por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental, a través del indicador de transparencia del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública en base al cumplimiento de la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública con una puntuación de 90.5% Evidencias: Portal de Transparencia MOPC:	

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).	Conforme a los resultados de la Encuesta de Clima laboral para medir la percepción de las personas en cuanto a La imagen y el rendimiento general de la organización, los resultados arrojados fueron: 2018: 92% 2019: 96% 2021: 98%	

	<p>2023: 78%</p> <p>Evidencias: Informe del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública 2018, 2019, 2021, 2023</p>	
<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>Conforme a los resultados de la Encuesta de Clima laboral para medir la percepción de las personas en cuanto a Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores, los resultados arrojados fueron:</p> <p>2018: 87% 2019: 89% 2021: 91% 2023: 80%</p> <p>Evidencias: Informe del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública 2018, 2019, 2021, 2023</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Conforme a los resultados de la Encuesta de Clima laboral para medir la percepción de las personas en cuanto a las actividades de mejora., los resultados arrojados fueron:</p> <p>2018: 80% 2019: 83% 2021: 95% 2023: 70%</p> <p>Evidencias: Informe del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública 2018, 2019, 2021, 2023</p>	

<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Conforme a los resultados de la Encuesta de Clima laboral para medir la percepción de las personas en cuanto a posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad., los resultados arrojados fueron: 2018: 83% 2019: 83% 2021: 87% 2023: 81%</p> <p>Evidencias: Informe del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública 2018, 2019, 2021, 2023</p>	<p>No se ha medido la conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Conforme a los resultados de la Encuesta de Clima laboral para medir la percepción de las personas en cuanto a Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal, los resultados arrojados fueron: 2018: 83% 2019: 88% 2021: 74% 2023: 77%</p> <p>Evidencias: Informe del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública 2018, 2019, 2021, 2023</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Nuestra institución realiza diversas actividades dirigidas a la responsabilidad social, tales como:</p> <p>Arreglo de viviendas (61) Construcción Clínicas Regionales (13) Remozamiento Parroquia (7) Limpieza, eliminación de maleza, imbornales (1068)</p>	<p>No se ha medido la percepción de la Responsabilidad Social en la institución</p>

	<p>Evidencia: Informe sobre actividades de responsabilidad social</p>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>Conforme a los resultados de la Encuesta de Clima laboral para medir la percepción de las personas en cuanto a La apertura de la organización para el cambio y la innovación, los resultados arrojados fueron: 2018: 80% 2019: 83% 2021: 70% 2023: 70%</p> <p>Evidencias: Informe del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública 2018, 2019, 2021, 2023</p>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>Conforme a los resultados de la Encuesta de Clima laboral para medir la percepción de las personas en cuanto a El impacto de la digitalización en la organización, los resultados arrojados fueron: 2018: 94% 2019: 92% 2021: 90% 2023: 77%</p> <p>Evidencias: Informe del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública 2018, 2019, 2021, 2023</p>	
9) La agilidad de la organización.	<p>Se han definido indicadores de tiempo de cumplimiento solicitudes, los cuales se encuentran establecidos en nuestra Carta Compromiso.</p> <p>Evidencia:</p>	

	Resultados indicadores de tiempo de cumplimiento.	
--	---	--

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>Conforme a los resultados de la Encuesta de Clima laboral para medir la percepción de las personas en cuanto a La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, los resultados arrojados fueron:</p> <p>2018: 82% 2019: 83% 2021: 91% 2023: 87%</p> <p>Evidencias: Informe del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública 2018, 2019, 2021, 2023</p>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>Conforme a los resultados de la Encuesta de Clima laboral para medir la percepción de las personas en cuanto a El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización, los resultados arrojados fueron:</p> <p>2018: 83% 2019: 84% 2021: 76% 2023: 74%</p> <p>Evidencias:</p>	

	Informe del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública 2018, 2019, 2021, 2023	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Conforme a los resultados de la Encuesta de Clima laboral para medir la percepción de las personas en cuanto a El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas, los resultados arrojados fueron:</p> <p>2018: 83% 2019: 87% 2021: 87% 2023: 66%</p> <p>Evidencias: Informe del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública 2018, 2019, 2021, 2023</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>Conforme a los resultados de la Encuesta de Clima laboral para medir la percepción de las personas en cuanto a La gestión del conocimiento, los resultados arrojados fueron:</p> <p>2018: 85% 2019: 86% 2021: 70% 2023: 71%</p> <p>Evidencias: Informe del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública 2018, 2019, 2021, 2023</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>Conforme a los resultados de la Encuesta de Clima laboral para medir la percepción de las personas en cuanto a La comunicación interna y los</p>	

	<p>métodos de información, los resultados arrojados fueron: 2018: 80% 2019: 87% 2021: 70% 2023: 77%</p> <p>Evidencias: Informe del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública 2018, 2019, 2021, 2023</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>Conforme a los resultados de la Encuesta de Clima laboral para medir El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo, los resultados arrojados fueron:</p> <p>2023: 67%</p> <p>El MOPC realiza un evento anualmente donde se reconoce el mérito de colaboradores destacados de las distintas áreas.</p> <p>La Dirección de Recursos Humanos, envió al MAP, todos los Acuerdos de Desempeño de Colaboradores, correspondiente al año 2022</p> <p>Evidencias: Acuerdos de Desempeño Informe del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública 2023</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>Conforme a los resultados de la Encuesta de Clima laboral para medir la percepción de las personas en cuanto a El enfoque de la organización para los cambios y la innovación, los resultados arrojados fueron:</p>	

	2018: 80% 2019: 88% 2021: 85% 2023: 70% Evidencias: Informe del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública 2018, 2019, 2021, 2023	
--	--	--

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.	Conforme a los resultados de la Encuesta de Clima laboral para medir la percepción de las personas en cuanto a El ambiente de trabajo y la cultura de la organización, los resultados arrojados fueron: 2018: 26% 2019: 82% 2021: 89% 2023: 76% Evidencias: Informe del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública 2018, 2019, 2021, 2023	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	Conforme a los resultados de la Encuesta de Clima laboral para medir la percepción de las personas en cuanto a El enfoque de los problemas sociales, los resultados arrojados fueron: 2018: 82% 2019: 85% 2021: 92% 2023: 65%	

	<p>Evidencias: Informe del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública 2018, 2019, 2021, 2023</p>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Conforme a los resultados de la Encuesta de Clima laboral para medir la percepción de las personas en cuanto a El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización., los resultados arrojados fueron: 2018: 44% 2019: 30% 2021: 55% 2023: 52%</p> <p>Hay accesos para los colaboradores a los servicios, planes y programas Institucionales.</p> <p>A través de la Oficina de Genero se establece los planes necesarios para garantizar la igualdad de oportunidades y equidad en el trato.</p> <p>Evidencias: Informe del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública 2018, 2019, 2021, 2023 Plan de Trabajo Oficina División de Genero. Plan de Capacitación Programa de Beca Dispensario Médico</p>	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Conforme a los resultados de la Encuesta de Clima laboral para medir la percepción de las personas en cuanto a Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo, los resultados arrojados fueron: 2018: 44%</p>	

	<p>2019: 29%</p> <p>2021: 61%</p> <p>2023: 76%</p> <p>Evidencias: Informe del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública 2018, 2019, 2021, 2023</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>Conforme a los resultados de la Encuesta de Clima laboral para medir la percepción de las personas en cuanto a Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias, los resultados arrojados fueron:</p> <p>2018: 47%</p> <p>2019: 44%</p> <p>2021: 44%</p> <p>2023: 50%</p> <p>Evidencias: Informe del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública 2018, 2019, 2021, 2023</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Conforme a los resultados de la Encuesta de Clima laboral para medir la percepción de las personas en cuanto a Motivación y empoderamiento, los resultados arrojados fueron:</p> <p>2018: 87%</p> <p>2019: 85%</p> <p>2021: 84%</p> <p>2023: 82%</p>	

	Evidencias: Informe del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública 2018, 2019, 2021, 2023	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Conforme a los resultados de la Encuesta de Clima laboral para medir la percepción de las personas en cuanto a El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional, los resultados arrojados fueron: 2018: 85% 2019: 86% 2021: 80% 2023: 71% Evidencias: Informe del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública 2018, 2019, 2021, 2023	

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.).	Por motivos de seguridad e higiene ante la Pandemia del COVID 19, no está permitido el registro de huellas en el Reloj de Asistencias, lo cual impide medir el Ausentismo; El Índice de Rotación fue eliminado del SISMAP; las licencias, vacaciones y permisos por estudios. etc., son registrados en el Sistema de RRHH. El MOPC aplica anualmente el Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública (SECAP), establecida por el MAP. Evidencias:	No se evidencia que se mida la retención, lealtad y motivación de las personas.

	<p>Correos electrónicos sobre medidas contra el COVID 19. Memoria Anual de RRHH SISMAP. Encuestas sobre clima laboral</p>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>El MOPC ha realizado 3 actividades para involucrar a los colaboradores en las actividades de mejora, de acuerdo con los siguientes datos:</p> <p>Se aplicó la Encuesta de Clima Laboral 2023 a 349 colaboradores, y se elaboró el Plan de Mejora, en base al informe final recibido del MAP.</p> <p>Benchlearning de Responsabilidad Social, con 81 participantes.</p> <p>Taller CAF y socialización de Carta Compromiso al Ciudadano, con 23 participantes. para medir el nivel de satisfacción de los colaboradores de la institución.</p> <p>Evidencias: Registro de participantes. Programa, invitación y fotos de evento. Correos. Informe del Sistema de Encuesta de Clima 2023.</p>	.
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>Hemos tenido un 0% de casos relacionados con este aspecto en los últimos 3 años.</p> <p>Evidencias: Informes de Comité de Ética</p>	

<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>El personal se involucra en las actividades sociales realizadas por la Institución.</p> <p>Evidencias: Fotos.</p>	<p>No se evidencia que se mida la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>El MOPC promueve el desarrollo profesional de sus colaboradores, mediante planes y programas de capacitación y desarrollo, evidenciado en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), en el Indicador Gestión de Desarrollo.</p> <p>Al mes de mayo 2023, el MOPC ha invertido 17 horas en formación sobre Gestión de la atención al ciudadano.</p> <p>Tenemos 0% de quejas recibidas sobre el trato a los ciudadanos.</p> <p>Evidencias: Portal del SISMAP Libramientos pago a Instituciones Plan de Capacitación Listado de asistencia Correos electrónicos de convocatoria. Informe tabulación resultados de la capacitación.</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>En Cuanto a la evaluación del desempeño laboral para el año 2022, de acuerdo con el listado emitido al MAP sobre las mismas, los resultados son los siguientes:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Servidores evaluados: 5,197, de los que 5,089 obtuvieron calificaciones igual o mayor a 85% y 108, una calificación menor al 85%.</p> <p>Conforme a los resultados de la Encuesta de Clima laboral para medir la percepción de las personas en cuanto a El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional, los resultados arrojados fueron: 2018: 85% 2019: 86% 2021: 86% 2023:76%</p> <p>Evidencias: Listado general de evaluaciones SISMAP Informe del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública 2018, 2019, 2021, 2023.</p>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>El personal que por la naturaleza de sus funciones necesitan el uso de la tecnología, cuentan con los equipos que requieren. Según consta el informe de la Encuesta de Clima, donde el 76.5% de los Colaboraciones dicen que cuentan con los equipos tecnológicos para el desempeño de sus funciones.</p> <p>Evidencias: Dynamic SIGEF SASP Correos electrónicos institucional, Intranet. Sistema de Encuesta de Clima, 2023</p>	

<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>El MOPC promueve el desarrollo profesional de sus colaboradores, mediante planes y programas de capacitación y desarrollo, conforme al Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).</p> <p>En la Dirección de Asistencia y Protección Vial, se han capacitados 1,756 colaboradores.</p> <p>Evidencias: Portal del SISMAP Libramientos pago a Instituciones Plan de Capacitación Listado de asistencia Correos electrónicos de convocatoria. Informe tabulación resultados de la capacitación Informe de resultados Dir. Asistencia y Protección Vial.</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Cada año se reconoce el rendimiento y los aportes de los colaboradores, que obtienen excelentes resultados en la evaluación del desempeño.</p> <p>El MOPC ha realizado 34 acciones de reconocimiento individual a empleados con más de 30 años de labor ininterrumpida en el MOPC.</p> <p>El MOPC aplica anualmente el Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública (SECAP), establecida por el MAP</p> <p>Evidencias: Fotos Enlace de Publicación Portal Web Institucional https://www.mopc.gob.do/noticias/santo-domingo-rep%C3%BAblica-dominicana-643/</p>	<p>No se ha medio la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Los resultados de la encuesta para medir la percepción ciudadana en cuanto a la responsabilidad Social del MOPC y su impacto en la calidad de vida de los ciudadanos, arrojó un resultado positivo de 90.75%. Evidencias: Informe de Encuesta Social de Satisfacción octubre-noviembre 2022	
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No hemos medido la percepción acerca de la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.

<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>Los resultados de la encuesta para medir la percepción ciudadana en cuanto a la responsabilidad Social del MOPC y las acciones dirigidas a personas en situación de desventaja, arrojó un resultado positivo de 83.25%.</p> <p>Evidencias: Informe de Encuesta Social de Satisfacción octubre-noviembre 2022</p>	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>		<p>No hemos medido la percepción acerca del impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>Logramos un 91.13% en la encuesta de satisfacción realizada por la Oficina de Acceso a la Información.</p> <p>Evidencia: Encuesta de satisfacción realizada por la OAI.</p>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>		<p>No hemos medido la percepción acerca del impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Logramos un 91.13% en la encuesta de satisfacción realizada por la Oficina de Acceso a la Información.</p> <p>Evidencia: Encuesta de satisfacción realizada por la OAI.</p>	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Documento Externo
SGC-MAP

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>El MOPC realiza actividades de Limpieza y eliminación de maleza (2398), operativos de fumigación (343), viviendas fumigadas (246,099) desinfección (39), Criaderos de mosquitos eliminados (31,688).</p> <p>Se ha creado un procedimiento para la gestión ambiental.</p> <p>Evidencias Fotos actividades en las comunidades Publicaciones de eventos Procedimiento de Gestión Ambiental</p>	

<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Nuestra institución ha realizado 22 acuerdos con diferentes instituciones, autoridades y grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Listado de Acuerdos.</p>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>		

No existe evidencia de la medición

<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>El Ministerio cuenta con un (1) Programa de Viviendas Vulnerables cuyo objetivo es reconstruir las viviendas en un estado de deterioro para los más necesitados. Dicho programa promueve la creación de Plazas de trabajos a nivel local y está orientado a la reducción de pobreza.</p> <p>En este sentido la DPSC cuenta con un (1) programa de reinserción laboral para ex privados de libertad, quienes se les hace muy difícil encontrar un empleo al salir de la cárcel, también tenemos al menos un representante en nuestro equipo de persona con discapacidad.</p> <p>Evidencias: Fotos viviendas construidas Documentación sobre iniciativas realizadas</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Contamos con un (1) proyecto de desarrollo para reconstruir las viviendas en estado de deterioro para los más necesitados.</p> <p>Apoyo a iglesias, un (1) remozamiento</p> <p>Junto al equipo médico y odontológico del MOPC estamos llevando operativos de salud a comunidades muy necesitadas, también se unen la Comipol, de esta forma involucramos diferentes departamentos de la institución en las iniciativas sociales que realizamos desde esta Dirección.</p> <p>Evidencias: Fotos actividades</p>	

<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>El Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones llevó a cabo un (1) Benchlearning de Responsabilidad Social. Evidencias: Registro de participantes.</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>El Ministerio cuenta con la Dirección de Gestión de Riesgos y Emergencias, la cual se mantiene activa constantemente en las actividades de seguridad y salud ocupacional. Así mismo, la Dirección de Recursos Humanos está implementando un sistema de seguridad y salud para la prevención de riesgo laboral, con la asesoría del MAP y la ARLSS, además el MOPC promueve a través de las redes sociales y pantallas digitales orientación a los clientes/ciudadanos respecto al tema. Evidencias: SISMAP Correos masivos</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 ha medido la responsabilidad social de la organización al respecto.</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
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>De acuerdo con los servicios, tenemos las siguientes respuestas a los servicios solicitados:</p> <p>2021 423 solicitudes de mantenimiento vial 102,795 solicitudes de Asistencia Vial 109,942 solicitudes o uso del Paso Rápido</p> <p>2022 103 solicitudes de mantenimiento vial 90,714 solicitudes de Asistencia Vial 109,942 solicitudes o uso del Paso Rápido</p> <p>2023 256,518 asistencias Viales brindadas</p> <p>Evidencias: Informes de Resultados Encuesta para Carta Compromiso al Ciudadano</p>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Con el servicio de asistencia Vial hemos impactado 1,026,072 en 2023. Cantidad de mantenimiento vial ejecutados ha sido de 104 durante el 2023.</p> <p>Evidencias: Informes de Resultados Carta Compromiso</p>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>		<p>No hemos medido la evaluación comparativa en términos de productos y resultados.</p>
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Hemos realizado acuerdos interinstitucionales con diversas entidades de la sociedad, en la actualidad existen 23 acuerdos vigentes.</p>	

	<p>Evidencias: Listado de Acuerdos Interinstitucionales</p>	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>El Ministerio ha realizado varias auditorías para evaluar el cumplimiento financiero.</p> <p>Realizamos una (1) auditoría Hemos realizado un (1) plan de acción para aplicar correcciones de acuerdo con los informes recibidos.</p> <p>Evidencia: Informe de auditoría Plan de acción</p>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>Hemos implementado la APP Bacheo 24/7 para las solicitudes de mantenimiento a las vías por parte del ciudadano.</p> <p>Evidencia: APP Bacheo 24/7</p>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>Estamos utilizando el Portal de Compras Dominicanas, los procesos de compras y contrataciones de los bienes y servicios de la institución.</p> <p>Evidencia: Procesos de Compras registrados en el Portal de Compras y Contrataciones Públicas</p>	

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	En cuanto a los Recursos Humanos, contamos con varios medios para su gestión:	No se ha medido la gestión del conocimiento

<p>conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Medimos la gestión de los Recursos Humanos a través de las evaluaciones del desempeño una (1) vez al año, arrojando un valor positivo con un promedio de 90% • Encuesta de Clima, con una valoración positiva en el 80%. 	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Hemos incorporado mejoras a los siguientes procesos de la institución:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control Interno (Proceso de Gestión de Riesgo, Evaluación de Controles Internos) • Mantenimiento vial • RRHH • Administrativo y Financiero • Dirección Jurídica • Dirección de Tecnología <p>Evidencia: Correos Procedimientos documentados</p>	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>Se realizó un (1) benchlearning de Responsabilidad Social con El IDAC y el MEPYD</p> <p>Evidencia: Registro de participantes</p>	
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>		<p>No se ha medido la eficacia de las alianzas.</p>
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la</p>	<p>Para este punto el departamento de TI cuenta con un sistema de mensajería interna, instalación de</p>	<p>No se ha medido el impacto de la tecnología</p>

<p>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>sistemas de control de entrada para el personal, sistema automatizado para el flujo eficiente de los vehículos en los peajes, telefonía IP para una mejor comunicación.</p> <p>Evidencias: Plataforma de correo en la nube, Sistema de paso Rápido, relojes ponchadores.</p>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Contamos con una unidad de Auditoría Interna, de la Contraloría General de la República, que forma parte del ciclo de aprobación de todos los procesos de erogaciones o captación directa de ingresos.</p> <p>La unidad de Auditores internos de la Contraloría General de la República realiza la revisión minuciosa de toda la documentación de soporte de los pagos, todo tipo de erogaciones, así como de los depósitos diario al Banco de Reservas, de los ingresos de Captación Directa, aplicando los procedimientos de control interno y revisiones establecidos en la normativa que rige este tipo de operaciones dentro de la Administración Financiera del Estado.</p> <p>Evidencias: Leyes y Normativas aplicables al control interno de las erogaciones en las Instituciones del Sector Público no financiero.</p>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>		<p>No se ha medido la cantidad de reconocimiento a la institución.</p>
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>De acuerdo con el informe emitido por este Ministerio, el cual se encuentre en nuestro portal de Transparencia, los resultados en el cumplimiento</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>del presupuesto y los objetivos financieros son los siguientes:</p> <p>Año 2021 al 31 de diciembre hemos cumplido el presupuesto en cuanto a la meta física en un 93.08%, y la meta financiera de 142.55%.</p> <p>Año 2022 al 31 de abril hemos cumplido el presupuesto en cuanto a la meta física en un 21.21% y concerniente a la meta financiera en un 45.97%., cumpliendo así los objetivos establecidos para ese período.</p> <p>Año 2023 Al 31 de marzo de 2023 hemos cumplido el presupuesto en cuanto a la meta física en un 23.5%</p> <p>El ministerio mide constantemente a través de la Dirección Financiera y la Dirección de Control de Gestión el cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>Evidencia: Informe Control de Gestión Informe 1er. Trimestre (portal transparencia)</p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>La institución a través de Dirección Control de Gestión audita las obras de infraestructura y viales en cualquiera de las etapas del proceso constructivo. A su vez, la Dirección de Revisión y Análisis audita permanentemente todos los procesos de pago relativos a adquisición de bienes y servicios.</p>	

	<p>Las constantes revisiones de los procesos llevadas a cabo por estas direcciones aseguran el cumplimiento de las normativas aplicables y los controles internos establecidos, con lo cual se ha mejorado el desempeño y como muestra, en la más reciente auditoría practicada por la Cámara de Cuentas, la cual se encuentra a nivel de informe preliminar, no se evidenciaron hallazgos en ninguna de las áreas en donde se habían reportado debilidades previamente.</p> <p>Evidencias: Resultado preliminar de la más reciente auditoría de la Cámara de Cuentas.</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.