

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental

FECHA:

23-06-2023

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> | | |
| <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> | <p>La DIGEIG cuenta con su Planificación Estratégica 2021-2024, contiene su misión, visión y valores definido con la participación de servidores públicos de todas las áreas de la institución, donde también se realizó análisis FODA interno y encuestas a los grupos de interés a lo externo. La planificación estratégica está alineado al END, ODS y al PNPSP. Anterior a este se encontraba vigente el PEI 2019-2021</p> <p>Evidencias. En carpeta criterio I: -PEI 2021-2024 -PEI 2019-2021 -Filosofía Institucional -Validación PEI 2021-2024</p> | |
| <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> | <p>La DIGEIG tiene definido y establecido su marco de valores institucionales, el mismo incluso se encuentra publicado en la página web institucional junto a la misión y visión de esta.</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio I: Filosofía cargada en la web institucional</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | (Carpeta I.I ejemplo I) | |
| 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>La misión y visión y los valores institucionales están alineados a la END-Objetivo General 1.1, Objetivo Específico 1.1.1, línea de acción 1.1.1.3-1.1.1.12- 1.1.1.18-1.3.1.1, Objetivo General 1.3, Objetivo Específico 1.3.1, Línea de acción 1.3.1.5 y al ODS 16.6.</p> <p>Evidencias. En carpeta criterio I: -PEI 2021-2024 -Filosofía Institucional</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>La DIGEIG utiliza los medios de comunicación interna para comunicar y socializar la misión, visión y valores institucionales para el conocimiento de los empleados.</p> <p>De igual forma, en el portal web se encuentra cargada la filosofía institucional para el conocimiento de otras partes interesadas (misión, visión, valores, objetivos estratégicos).</p> <p>Evidencias. En carpeta criterio I: -Carpeta difusión de la filosofía institucional -Filosofía Institucional</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 | <p>Cada cuatro años se elabora un nuevo PEI donde se realizan los análisis internos y externos, FODA, PESTEL y revisión de misión, visión y valores para identificar los cambios internos y externos y adaptar nuestra planificación a ellos.</p> <p>Evidencias. En carpeta criterio I:</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>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>-PEI 2021-2024 -PEI 2019-2021</p> | |
| <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> | <p>La DIGEIG en sus esfuerzos para gestionar la prevención de comportamientos no éticos cuenta con un Código de Ética Institucional. De igual forma también ha conformado la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, el comité de compras, manual de cargos, comité de calidad.</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio I: -Código de ética segunda versión 2021 -Comisión de integridad gubernamental y cumplimiento normativo. -Conformación comité de compras -Comité de calidad DIGEIG 2022 -Manual de cargos</p> | |
| <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p> | <p>La DIGEIG ha realizado diversas actividades para reforzar la compenetración de los empleados institucionales en los distintos niveles.</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio I: Actividades de integración.</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| <p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> | <p>La DIGEIG cuenta con una Estructura Organizativa actualizada adaptada a las necesidades de la institución, donde la última versión aprobada por el MAP (en fecha 26 de octubre del 2020) se encuentra actualmente cargada en el SISMAP.</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio I: -Estructura organizativa, actualizada, aprobada y cargada al SISMAP -Manual de cargos 2021 -Aprobación del manual de organización y funciones 2021 - Manual de inducción 2020 -Mapa de procesos cargado al SISMAP</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>Cada dirección cuenta con su Plan Operativo Anual donde se definen las actividades con indicadores que alimentan la Planificación Estratégica para el logro de los objetivos, resultados e impacto. También empleamos los sistemas de medición de los órganos externos tales como: POAS, NOBACI, SISMAP, etc.</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio I: -Captura de pantalla indicadores NOBACI. -Informe de evaluación final POA 2022 -Informe de evaluación POA 2022 septiembre -Informe de evaluación POA 2023 abril -Informe evaluación POA medio termino 2022 SISMAP: https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/CargaEv</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | idencia/Index/267?catchall=Direcci%C3%B3n-General-de-%C3%89tica-e-Integridad-Gubernamental | |
| 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>La DIGEIG realiza levantamiento con las diferentes áreas con la finalidad de tener en cuenta las diferentes necesidades y expectativas de los grupos de interés concernientes a la institución.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio I: -Cuadro de partes interesadas / ciudadanos -Sensibilización y actualización carta compromiso -Prueba de conocimiento sensibilización gestión de calidad y carta compromiso al ciudadano -Grupos de interés</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>La Institución cuenta con herramienta de control. Seguimiento y monitoreo permanente de los avances de la planificación operativa el cual es evidenciado con los medios de verificación requeridos. Metodología para la valoración de riesgos (VAR), Política de gestión de riesgos, Normas Básicas de control interno (NOBACI), Modelo CAF.</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio I: -Informe de evaluación final POA 2022 -Informe de evaluación POA 2022 septiembre -Informe de evaluación POA 2023 abril -Informe evaluación POA medio termino 2022 -Política de gestión de riesgos -Captura de pantalla indicadores NOBACI.</p> | |
| 5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión | <p>La DIGEIG aplica los principios de gestión de la calidad total utilizando el sistema de gestión de la calidad mediante la utilización del modelo CAF,</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> | <p>evaluación que realizamos a nivel institucional de forma anual y que es cargada al SISMAP. De igual forma la institución utiliza Evaluación de la Gestión Institucional (EDI) de forma anual.</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio I: -Guía de autoevaluación CAF 2022 - Informe de autoevaluación CAF DIGEIG 2022 -Plan de mejora CAF 2022 -Plan de mejora CAF 2023 -Segundo Informe PM DIGEIG 2022 -Remisión de acuerdo EDI</p> | |
| <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> | <p>La institución cuenta con los canales digitales para mantener una comunicación externa efectiva, se cuenta con cuenta de Facebook, Instagram, Twitter, página web institucional.</p> <p>También se realizan convocatorias de cobertura por parte de los medios de comunicación de más relevancia a nivel nacional.</p> <p>De manera interna se mantiene informado constantemente a los servidores con el correo institucional mediante las destacadas, efemérides, y monitoreo.</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio I: -Captura portal DIGEIG enlace a redes sociales -Monitoreo de noticias DIGEIG para personal interno -Informe de métricas comunicaciones -Carpeta convocatorias y notas de prensa -Carpeta destacadas</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> | <p>La institución ha elaborado y cargado su mapa de procesos en el SISMAP Y actualmente se encuentra ultimando labores para la elaboración del Manual de Procedimientos Misionales.</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio I: - Mapa de procesos institucionales cargado al SISMAP Link: https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/637933973125572575-MAPA-DIGEIG-13.07.2022.pdf</p> <p>-Portada Manual de Procedimientos Misionales Link: https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/CargaEvidencia/Index/267?catchall=Direcci%C3%B3n-General-de-%C3%89tica-e-Integridad-Gubernamental</p> | |
| <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> | <p>La institución cuenta con los canales digitales para mantener una comunicación tanto interna como externa efectiva, entre los cuales se encuentra Facebook, Instagram, Twitter y la página web institucional.</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio I: -Captura portal DIGEIG enlace a redes sociales -Monitoreo de noticias DIGEIG para personal interno. -Informe de métricas comunicaciones -Intranet correos de la institución</p> | |
| <p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y</p> | <p>Dentro de los objetivos estratégicos de la institución tenemos el fortalecimiento</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| fomentando la retroalimentación de los empleados. | <p>institucional, mediante el cual se busca elevar la calidad y efectividad de los servicios institucionales a través del fortalecimiento de los servidores.</p> <p>Evidencias. En carpeta criterio I: -Carpeta difusión de la filosofía institucional -Filosofía Institucional</p> | |
| 10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos. | <p>La institución comunica mediante los medios internos los resultados obtenidos gracias a los cambios que son implementados en pro del desempeño institucional.</p> <p>Evidencias. En carpeta criterio I: Carpeta correos institucionales notificación de procesos de cambios</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 |
|--|---|------------------------|
| Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): | | |
| 1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad). | <p>Gracias al liderazgo manifestado por los directivos en la institución se han podido conformar diversos comités que propician la mejora continua y el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias. En carpeta criterio I: -Comisión de integridad gubernamental y cumplimiento normativo. -Conformación Comité de compras. -Comité de calidad DIGEIG 2022.</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>Para fomentar una cultura de respeto basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación y fomentar la igualdad se creó la segunda versión del Código de Ética institucional.</p> <p>Evidencias. En carpeta criterio I: -Código de ética segunda versión 2021</p> | |
| <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> | <p>En la institución se realiza de forma anual la encuesta de clima organizacional para conocer la opinión general de los servidores institucionales, en relación con aspectos clave de la institución.</p> <p>Evidencias. En carpeta criterio I: -Informe diagnóstico clima laboral DIGEIG 2020 -Informe diagnóstico clima laboral DIGEIG 2022</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>En la institución se realiza de forma anual el proceso de evaluación de desempeño institucional, en este proceso se elaboran acuerdos de desempeño y estos se revisan periódicamente.</p> <p>Evidencias. En carpeta criterio I: -Plantilla evaluación del desempeño 2022 -Relación de servidores con AD elaborados 2023</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>La DIGEIG cuenta con una matriz de suplencia manual de cargos mediante los cuales se define la delegación de autoridad cuando se requiere.</p> <p>Evidencias. En carpeta criterio I: - Manual de cargos 2021</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|--|--|
| | - Estructura organizativa, actualizada, aprobada y cargada al SISMAP -Matriz de suplencia | |
| 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). | La institución realiza anualmente en conjunto con el INAP el proceso de detección de necesidades de capacitación, de esto se deriva la creación de un plan de capacitación acorde a los requerimientos institucionales. Evidencias. En carpeta criterio I: -Plan de capacitación 2022 -Plan de capacitación 2023 | |
| 7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo. | La institución cuenta desde el 2018 con la política de reconocimiento, motivación y estímulo del personal, instrumento mediante el cual se reconoce a los colaboradores. Evidencias. En carpeta criterio I: -Política de reconocimiento, motivación y estímulo del personal | |

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|--|
| <p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> | | |
| <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>La DIGEIG realiza levantamiento con las diferentes áreas con la finalidad de tener en cuenta las diferentes necesidades y expectativas de los grupos de interés concernientes a la institución.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio I: -Cuadro de partes interesadas / ciudadanos. -Sensibilización y actualización carta compromiso. -Prueba de conocimiento sensibilización gestión de calidad y carta compromiso al ciudadano. -Grupos de interés. -Encuestas de satisfacción de los servicios</p> | |
| <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> | <p>La DIGEIG estableció en 2022 acuerdos con otras instituciones con la finalidad de lograr objetivos comunes. Algunas de las instituciones con las que la DIGEIG ha sostenido acuerdos son la OGTIC y La CNCS. La DIGEIG mantiene estadísticas de la cantidad de acuerdos firmados cargadas en el portal institucional.</p> <p>Evidencias. En carpeta criterio I: -OGTIC-DIGEIG ACUERDO -CNCS-DIGEIG ACUERDO -Estadísticas institucionales: https://digeig.gob.do/transparencia/index.php/estadisticas https://www.digeig.gob.do/documentos/acuerdos-institucionales/</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> | <p>En el portal institucional la DIGEIG tiene cargado su marco legal donde contiene las políticas públicas relevantes para el funcionamiento de la institución. También, desde la Dirección Jurídica cuentan con el cuadro de leyes, decretos y reglamentos vinculantes a la DIGEIG.</p> <p>Evidencias: Marco legal cargado en la página web institucional: https://digeig.gob.do/transparencia/index.php/marco-legal-de-transparencia</p> <p>En carpeta criterio I: -Leyes, Decretos y Reglamentos DIGEIG</p> | |
| <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> | <p>El plan estratégico de la DIGEIG se encuentra alineado con las políticas públicas que son indispensables para el desempeño de la institución.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio I: -PEI 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>La institución realizó espacios de diálogo con algunos miembros de nuestro grupo de interés como pueden ser: Sociedad Civil con el BID y Gobierno.</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio I: -Listados de participación Sociedad Civil.</p> | |
| <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> | <p>La DIGEIG tiene conformada su asociación de servidores públicos, la cual cuenta con el apoyo de la institución para participar en las actividades desarrolladas por la misma.</p> <p>Evidencias</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>En carpeta criterio I: -Informe de Gestión ASP DIGEIG</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>Mediante el portal institucional, las redes sociales y otros medios de comunicación masivos, se realizan promociones periódicas sobre el que hacer institucional y los logros y cambios resultantes de la actividad institucional, así como su impacto en la sociedad y la ciudadanía.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio I: -Portal institucional: https://www.digeig.gob.do/category/noticias/</p> <p>-Captura portal DIGEIG enlace a redes sociales</p> | |

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> | <p>Durante el desarrollo del PEI 2021-2024 se desarrolló un análisis PESTEL para el análisis del contexto externo de la institución. Los resultados de este análisis fueron considerados para la formulación de objetivos y estrategias del PEI.</p> <p>Evidencias Carpeta Criterio 2:</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> | <p>- PEI 2021-2024</p> <p>Se ha actualizado (marzo 2021) los grupos de interés o partes interesadas, sus necesidades y expectativas de la institución, identificándose como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instituciones Publicas - Servidores Públicos - CIGCN - RAI - Ciudadanía - Gobierno Local - Sociedad Civil - Colaboradores de la Institución - Proveedores - Organismo Cooperantes Nacionales e Internacionales - Instituciones Aliadas - Medios de Comunicación <p>Evidencias Carpeta Criterio 2: - Matriz de Partes Interesada</p> | |
| <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p> | <p>Durante el desarrollo del PEI 2021-2024 se desarrolló un análisis PEST para el análisis del contexto externo de la institución. Los resultados de este análisis fueron considerados para la formulación de objetivos y estrategias del PEI.</p> <p>Evidencias Carpeta Criterio 2: - PEI 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>A través de la elaboración del PEI 2021-2024 se realizó un análisis FODA para identificar la situación interna actual de la institución.</p> <p>Evidencias Carpeta Criterio 2: -PEI 2021-2024 -Matriz de riesgos</p> | |
|---|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|---|
| <p>La Organización:</p> | | |
| <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> | <p>Se formularon los objetivos estratégicos alineados a la misión, visión y valores. Se definieron metas generales anuales para los cuatro años y se dispone el POA (2021-2022).</p> <p>Se evidencian: - PEI 2021-2024</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>No se ha realizado un involucramiento de los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades</p> |
| <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> | <p>Fue integrado en la planificación estratégica 2021-2024 la actividad p.5.6.2. “Programas que contribuyan a la protección y cuidado del medio ambiente promovidos”</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | Evidencias Carpeta Criterio 2: -Responsabilidad social PEI | |
| 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. | Tanto la aprobación presupuestaria de cada año, así como su ejecución correspondiente son cargados en el portal de la institución. De igual forma se encuentra cargado el plan anual de compras, licitaciones, etc. Evidencias. -Portal de transparencia: https://digeig.gob.do/transparencia/index.php | |

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. | En la institución se han implantado las estrategias y planificación mediante la definición de las prioridades estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. Evidencias Carpeta Criterio 2: -Estructura organizativa, actualizada, aprobada y cargada al SISMAP. - Mapa de procesos cargado al SISMAP - Manual de Organización y Funciones (MOF) DIGEIG | |
| 2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos. | Actualmente la institución ya se encuentra realizando las mesas de trabajo correspondientes para elaborar los planes operativos correspondientes a cada una de las áreas institucionales. | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|--|--|
| | Evidencias Carpeta Criterio 2: -Listados de participación mesas de trabajo POA 2024. -Listados de participación mesas de trabajo POA 2023. -POAS 2023 | |
| 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. | Se ha comunicado eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles. Evidencias Carpeta Criterio 2: -Socialización plan estratégico 2021-2024 -Socialización resultados plan estratégico 2022 | |
| 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. | En la institución se realiza un monitoreo periódico y permanente de la ejecución de los planes operativos anuales y se generan informes de ejecución. Evidencias Carpeta Criterio 2: -Informe de Evaluación Final POA 2022 -Informe de Evaluación POA 2022 septiembre -Informe de Evaluación POA 2023 abril | |

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: | | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|--|---|
| <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> | <p>En la institución se realizó el proceso de implementación de la firma digital, un ERP institucional y la plataforma Office 365 para realizar el trabajo operativo.</p> <p>Evidencias Carpeta Criterio 2: -Correos gestión firma digital -Captura de pantalla ERP institucional -Captura de pantalla Office 365</p> | <p>No se ha realizado una identificación de las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> |
| <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> | <p>En la institución se ha estado realizando un proceso de benchmarking con la DGDC, con la finalidad de que estos últimos, puedan aumentar su rendimiento en el sistema de monitoreo de la administración pública.</p> <p>Evidencias Carpeta Criterio 2: -Listado participación DGDC -Correos colaboración DGDC</p> | |
| <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> | | <p>No se ha realizado una política de innovación</p> |
| <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> | <p>En la institución fue realizado un encuentro con el comité de calidad. Uno de los objetivos fue promover la captación de ideas innovadoras que permitan propiciar la mejora continua a nivel institucional en los ámbitos de responsabilidad social, seguridad institucional y creación de grupos multidisciplinarios para la mejora continua.</p> <p>Evidencias Carpeta Criterio 2:</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | -Listado de participación Presentación reunión informe de indicadores e iniciativas 2023. - Presentación reunión informe de indicadores e iniciativas 2023 | |
| 5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. | La institución asegura la disponibilidad de recursos para los cambios planificados. Evidencias -Presupuesto aprobado del año: https://digeig.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto | |

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| La Organización: | | |
| 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización. | La institución realiza de forma anual el proceso de planificación de recursos humanos. Así también, realizar el proceso de detección de necesidades de capacitación para todos los colaboradores, de esto se elabora el plan de capacitación. Evidencias Carpeta Criterio 3: -Planificación de recursos humanos | |
| 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. | En la institución se han elaborado tanto un manual de cargos, como procedimientos correspondientes al área de recursos humanos. Evidencias Carpeta Criterio 3: -Manual de cargos -Carpeta manuales y procedimientos de RRHH | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> | <p>Los procedimientos y manuales de RRHH se encuentran alineados a los aspectos que ya están establecido en la Ley 41-08 de función pública.</p> <p>Evidencias Carpeta Criterio 3: -Carpeta Manuales y procedimientos de RRHH</p> | |
| <p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> | <p>A nivel institución se realiza un proceso de capacitación continuo para todos los colaboradores, según lo establecido en la Ley 41-08 de función pública.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Plan de capacitación: https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638091184965424182-DIGEIG-PCA-2023.pdf</p> <p>Informe trimestral de ejecución: https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/637933211285527877-Informes-de--Capacitacion-1er-y-2do.-trimestres.pdf</p> | |
| <p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> | <p>Conforme a lo establecido en el reglamento 525-09 se realiza el apoyo correspondiente a la cultura de desempeño para todo el personal.</p> <p>Evidencias Carpeta Criterio 3: Plantilla Evaluación del Desempeño 2022 Relación AD ELABORADOS 2022 Relación de servidores con AD elaborados 2023 Relación de servidores con acuerdos de desempeño elaborados 2023</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|--|--|
| <p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p> | | <p>No se ha realizado el establecimiento de una unidad de género, mediante la cual se puedan obtener datos estadísticos.</p> |
|--|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| <p>La Organización:</p> | | |
| <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> | <p>Luego del proceso de levantamiento de detección de necesidades, se elabora el plan de capacitación institucional, mediante el cual se busca propiciar el desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas.</p> <p>Evidencias Carpeta Criterio 3: -Plan de Capacitación 2022 -Plan de Capacitación 2023</p> | |
| <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> | <p>La institución tiene documentado su procedimiento de reclutamiento y selección de personal y también ha realizado concursos públicos según lo establecido en la Ley 41-08 con la finalidad de atraer y desarrollar los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>Evidencias Carpeta Criterio 3:</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> -Carpeta manuales y procedimientos de RRHH -Carpeta concursos realizados -Plan de Capacitación 2022 -Plan de Capacitación 2023 | |
| 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>En la institución se ha aumentado el uso del formato virtual para la realización de capacitaciones a ser impartidas a los servidores, aprovechando las modalidades sincrónicas y asincrónicas.</p> <p>Evidencias. Carpeta Criterio 3: -Carpeta capacitaciones virtuales</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>Luego de realizado el proceso de detección de necesidades a nivel institucional se estructura un plan de capacitación que tiene como finalidad propiciar el desarrollo de los colaboradores en temas de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>Evidencias Carpeta Criterio 3: -Plan de capacitación 2022 -Plan de capacitación 2023</p> | |
| 5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual. | <p>Ante la ocurrencia de nuevo ingreso de servidores, la institución designa un mentor para estos, con la finalidad de que estos guíen y apoyen a los nuevos empleados en su proceso de inclusión.</p> <p>Evidencias Carpeta Criterio 3: -Carpeta de correos de designación de tutor</p> | |

| | | |
|---|---|---|
| <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p> | <p>Desde la institución se han realizado varios movimientos del personal en distintas modalidades.</p> <p>Evidencias Carpeta Criterio 3: -Carpeta movimiento de personal</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>En la institución se ha aumentado el uso del formato virtual para la realización de capacitaciones a ser impartidas a los servidores, aprovechando las modalidades sincrónicas y asincrónicas.</p> <p>Evidencias. Carpeta Criterio 3: -Carpeta capacitaciones virtuales.</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>La institución ha realizado varias capacitaciones en la ISO 31000 - 37301 – 37000 para mejorar las capacidades y habilidades de la gestión de riesgos, antisoborno y cumplimiento.</p> <p>Evidencias Carpeta Criterio 3: -Listados de participación ISO 31000 - 37301 - 37000.</p> | |
| <p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p> | | <p>No se ha realizado una evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio</p> |

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|---|--|
| <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> | <p>En la institución se aplica de forma anual la encuesta de clima organizacional la cual sirve para recolectar informaciones relacionadas a la satisfacción del personal.</p> <p>Evidencias Carpeta Criterio 3: -Informe diagnóstico clima laboral DIGEIG 2020 -Informe diagnóstico clima laboral DIGEIG 2022</p> | |
| <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> | <p>En la institución fue realizada una reunión con el comité de calidad institucional. En esta reunión uno de los ejes principales fueron las iniciativas para la recolección de ideas innovadoras por parte del personal.</p> <p>Evidencias Carpeta Criterio 3: -Listado de participación Presentación reunión informe de indicadores e iniciativas 2023. - Presentación reunión informe de indicadores e iniciativas 2023</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>En la institución fue realizado un encuentro con el comité de calidad. Uno de los objetivos fue promover la captación de ideas innovadoras que permitan propiciar la mejora continua a nivel institucional en los ámbitos de responsabilidad social, seguridad institucional y creación de grupos multidisciplinarios para la mejora continua.</p> <p>Evidencias Carpeta Criterio 2: -Listado de participación Presentación reunión informe de indicadores e iniciativas 2023. - Presentación reunión informe de indicadores e iniciativas 2023</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> | <p>Mediante la elaboración de los acuerdos de desempeño la institución establece un consenso entre los directivos y demás empleados para el logro de los objetivos.</p> <p>Evidencias Carpeta Criterio 3: -Relación Acuerdos de Desempeño 2022 -Relación de servidores con AD elaborados 2023</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>En la institución se realiza de forma anual la encuesta de clima organizacional para conocer la opinión general de los servidores institucionales, en relación con aspectos clave de la institución.</p> <p>Evidencias. En carpeta criterio 3: -Informe diagnóstico clima laboral DIGEIG 2020 -Informe diagnóstico clima laboral DIGEIG 2022</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>La institución mediante la aplicación de la encuesta de clima logra asegurar que los servidores brinden su opinión en relación con las condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>En la institución también se han realizado jornadas de aplicación de vacunas para el personal que cuanta con un seguro Senasa. También, se han realizado en las instalaciones mediciones de la intensidad de la luz.</p> <p>Evidencias. En carpeta criterio 3: -Informe diagnóstico clima laboral DIGEIG 2020 -Informe diagnóstico clima laboral DIGEIG 2022</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | -Listados de aplicación de vacunas -Informe medición luz en las oficinas | |
| 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). | En la institución se da la apertura para que los empleados tengan la facilidad de solicitar permisos, vacaciones y tomar licencias cuando las necesiten. Evidencias En carpeta criterio 3: -Carpeta permisos, licencias, vacaciones | |
| 8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. | La institución se encuentra realizando la adecuación de baños accesibles para la utilización de las personas que puedan evidenciar alguna discapacidad. Evidencias. En carpeta criterio 3: -Solicitud de compra de barras -Imágenes Baños | |
| 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). | | No se han realizado planes de recompensa que contemplen revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas. |

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: | | |
|---|--|--|
| <p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p> | <p>En la institución para trabajar los temas de investigación se realizan alianzas con organismos como la Contraloría, Cámara de Cuentas, JCE, Ministerio público, Liga Municipal Dominicana, dirección general de compras y contrataciones, MAP y todas las demás instituciones que dependan del PE.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 4: -Carpeta interacciones para procesos de investigación.</p> | |
| <p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> | <p>En la institución se han desarrollado y gestionado diversos acuerdos de colaboración que tienen como finalidad lograr el apoyo y beneficio mutuo.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 4: -Carpeta de acuerdos institucionales. -Manual de Cargos</p> <p>Link de acuerdos: https://digeig.gob.do/transparencia/index.php/estadisticas</p> | |
| <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> | <p>La institución ha realizado diversos convenios en los cuales se encuentran definidos los roles y responsabilidades de cada socio.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 4: -Carpeta de acuerdos institucionales. -Manual de Cargos</p> | |

| | | |
|---|--|---|
| | Link de acuerdos: https://digeig.gob.do/transparencia/index.php/estadisticas | |
| 4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado. | | No se ha realizado identificación de necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado. |
| 5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes. | | No se ha realizado procesos que aseguren principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes. |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| La Organización: | | |
| 1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización. | Se está garantizando la transparencia de forma proactiva para las informaciones concernientes a la institución y proporción de datos abiertos de la misma mediante el portal de transparencia institucional. Evidencias Link portal de transparencia DIGEIG: https://digeig.gob.do/transparencia/ | |
| 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 | En la institución se incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización a través de buzones de sugerencias, encuestas de satisfacción y proyectos para la recolección de ideas innovadoras. Evidencias | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> | <p>En carpeta criterio 4: -Informe encuesta de satisfacción 2022</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>Contamos con el procedimiento de quejas, reclamaciones y sugerencias de para la OAI.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 4: -Procedimiento gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias</p> | |
| <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p> | <p>La institución informa sobre los clientes servicios disponibles y sus estándares de calidad a través de la carga de estos en el portal institucional. De igual forma dichos servicios se encuentran cargados en el observatorio nacional de la calidad de los servicios públicos.</p> <p>Evidencias Link portal institucional: https://www.digeig.gob.do/todos-los-servicios/</p> <p>https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/637939161753240250-Resolucin-DIGEIG-19.07.2022.pdf</p> <p>Link ONCSP: https://observatorioserviciospublicos.gob.do/</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>Fue alineada la gestión financiera para estar en concordancia con los objetivos estratégicos por medio de la definición del presupuesto institucional.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 4: -PEI 2021-2024 Planes operativos anuales: https://digeig.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-institucional/plan-operativo-anual-poa</p> <p>Plan anual compras y contrataciones: https://digeig.gob.do/transparencia/index.php/compras-y-contrataciones/plan-anual-de-compras-pacc</p> | |
| <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> | <p>Se realizó un proceso de evaluación de riesgos para las decisiones de carácter financiero y se revisa periódicamente en la matriz de riesgos institucional.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 4: -Matriz de riesgos -Política de gestión de riesgos</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> | <p>La institución carga los informes de gestión presupuestaria en el portal de transparencia institucional.</p> <p>Evidencias: Link portal web/transparencia/presupuesto: https://digeig.gob.do/transparencia/index.php/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>N/A</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>Desde la institución se elabora el presupuesto y la ejecución de este que contiene los proyectos es cargada en el Sistema de Gestión Financiera (SIGEF).</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 4: Captura de pantalla sistema SIGEF</p> | |
| <p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p> | <p>Esta parte se evidencia a través de la estructura aprobada para la dirección financiera y sus funciones.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 4: -Organigrama Institucional -Manual de organización y funciones</p> | |

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

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

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|--|---|
| La Organización: | | |
| 1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización. | | No se ha propiciado 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 |
| 2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente. | <p>La institución mediante el correo institucional mantiene al personal actualizado en cuanto a las informaciones relevantes que guardan relación a la institución y a todo el país. Para el manejo de estas informaciones se encuentra establecido en la política de comunicación institucional y la política de la gestión de la seguridad de la información.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Correos monitoreo de noticias -Política de comunicación institucional -Política de la gestión de la seguridad de la información. | |
| 3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales. | <p>Se utiliza la plataforma contratada Office 365, para realizar las operaciones diarias de la institución, utilizando aplicaciones de colaboración y automatizando el Backus de todos los usuarios finales en la nube. También se utiliza el aplicativo ADOBE CREATIVE, para fines de diseño gráfico.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Capturas Office 365. -Capturas ADOBE CREATIVE. Intranet | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> | <p>En la institución se han establecido redes de aprendizaje que sirven para gestionar información externa relevante y obtener aportes.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 4: -Acuerdos institucionales. -Política de gestión de la seguridad de la información. -Captura redes sociales. -Captura ERP. Institucional</p> | |
| <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p> | <p>La institución tiene actualmente aprobada la política de seguridad de la información, la cual establece los parámetros para asegurar el adecuado manejo de la información y el conocimiento.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 4: -Política de gestión de la seguridad de la información.</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>En la institución se garantiza un acceso óptimo a la información y el intercambio de esta a través de las plataformas digitales.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 4: Página web institucional: https://www.digeig.gob.do/</p> <p>Remisión correos destacadas DIGEIG.</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>La institución asegura acceso e intercambio de información y datos abiertos relevantes. Esto se ve evidenciado mediante la certificación de las normas NORTIC A3 - EI – A4 – A2.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | Evidencias Portal NORTIC: http://nortic.ogtic.gob.do/instituciones/DIGEIG | |
| 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. | | No se ha realizado un proceso que permita asegurar que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma. |

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| La Organización: | | |
| 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. | <p>Socializaciones y levantamiento de información, con las diferentes áreas requirentes. Se desarrolla un sistema integral (ERP), que gestionara las operaciones prioritarias de la institución; por ejemplo: gestión de correspondencia, DISD, RRHH, reservas de salones.</p> <p>Se realizaron acuerdos con el ITLA, quien implementara el sistema SIGEI, para el manejo de recursos humanos, gestión del POA. PEI, PAC y otros módulos de gestión administrativa. Este sistema será instalado en todas las instituciones del gobierno central.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 4: -Captura ERP institucional -Acuerdos institucionales</p> | |
| 2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto. | En el presente año la institución realizo un análisis comparativo de costo – beneficio en relación con el servicio integrado de gestión de impresión. | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Evidencias En carpeta criterio 4: -Análisis Costo – Beneficio 2023.</p> | |
| <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p> | <p>Se está trabajando en el desarrollo de una aplicación móvil de SAIP que permitirá que las personas puedan consultar su número de solicitud de información, al igual que la aplicación de consulta de denuncia ciudadana, ambas plataformas estarán disponibles en Android y iPhone; Están diseñadas en net Core, Reat native.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 4: -Capturas aplicación móvil SAIP. -Capturas aplicación consulta de denuncias ciudadana. -Página datos abiertos administrado por DIGEIG: https://datos.gob.do/</p> <p>-Portal único de transparencia: https://transparencia.gob.do/index</p> | |
| <p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> | <p>Se utiliza la plataforma contratada Office 365, para realizar las operaciones diarias de la institución, utilizando aplicaciones de colaboración y automatizando el Backups de todos los usuarios finales en la nube.</p> <p>Se utiliza el aplicativo ADOBE CREATIVE, para fines de diseño gráfico.</p> <p>BRAND24, HOOTSUITE, LINK TREE PRO. Estos aplicativos se utilizan para dar seguimiento en las redes a la marca (DIGEIG) y seguimiento de menciones.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Evidencias En carpeta criterio 4: -Capturas Office 365 -Capturas Adobe creative -Capturas Brand2I, Hootsuite, Link Tree Pro.</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 está en proceso de desarrollo e implementación de un ERP que trabajará con la gestión humana, Administración de Salones, Gestión de documentos, Gestión y seguimiento de denuncias.</p> <p>Se ha implementado la firma digital con el objetivo de mejorar la seguridad y confidencialidad de la información, para realizar trámites y gestiones de manera eficiente y rápida, reduciendo los costos de impresión y acelerando los tiempos de gestión. A la vez nos permite garantizar la autenticidad de los documentos y transacciones, mejorando la transparencia y confianza en la gestión pública.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 4: -Capturas ERP DIGEIG -Capturas portal firma digital DIGEIG</p> | |
| <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> | <p>Se ha implementado la Política de Seguridad de la Información.</p> <p>Se ha elaborado e implementado un procedimiento para el respaldo de la información crítica.</p> <p>Se realiza un cronograma de Backups semanal de la información crítica de la institución. Se configuró la utilidad ONEDRIVE de la plataforma office 365 para realizar el backup automatizado de la información de cada usuario.</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Evidencias En carpeta criterio 4: -Política de gestión de la seguridad de la información. -Procedimiento para el respaldo de la información crítica. -Capturas Backups en OneDrive</p> | |
| <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p> | <p>Se han tomado medidas para eficientizar la gestión de las impresiones en papel y a la vez, la gestión adecuada de los residuos de cartuchos de las impresoras que se utilizan en la DIGEIG.</p> <p>En cuanto a la mejora de la eficiencia de las impresiones, se ha establecido un sistema de control de impresiones a través de un servidor de impresión, lo que permite un monitoreo más preciso de las impresiones realizadas, así como una asignación de uso por usuario.</p> <p>Esto se ha conseguido con la adquisición contratada de los servicios integrados para la gestión de las impresiones, con esto, se han reducido los costos de esta operación de apoyo y se ha transferido y mejorado la gestión de los residuos de cartuchos de estas impresiones, promoviendo el cuidado al medioambiente.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 4: -Análisis Costo – Beneficio 2023</p> | |

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| La Organización: | | |
| 1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales). | <p>En la institución se realizan de forma periódica procesos de mantenimientos, medición de kilometraje, control de limpieza, fumigaciones, readecuaciones de oficinas, descargos de bienes y compra de equipos.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 4: -Carpeta gestión de instalaciones</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>La institución ha realizado varias readecuaciones y redistribuciones de las oficinas con la finalidad de proporcionar mejores condiciones de trabajo e instalaciones más seguras y efectivas.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 4: -Carpeta gestión de instalaciones</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. | | No se ha realizado la elaboración de una 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. |
| 4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad. | N/A | |
| 5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. | <p>En la institución se llevan varios registros para conocer cómo está siendo el uso de los recursos.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 4:</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> -Cuadro de gasto energético -Control de kilometraje -Mantenimientos de vehículos -Análisis costo - beneficio -Leyenda colocada en los correos | |
| 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>La institución colabora con la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados facilitando parqueos para estos.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 4: -Registro de asignación de parqueos</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: | | |
| 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>La institución ha documentado y elaborado su mapa de procesos institucional. Este mapa se encuentra cargado en el SISMAP.</p> <p>Evidencias: Link mapa de procesos: https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/637933973125572575-MAPA-DIGEIG-13.07.2022.pdf</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>En la institución se provechan los medios digitales como Office 365, ERP y Correo interno y firma digital para gestionar diversos los procesos institucionales</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 5:</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> -Captura Office 365 -Captura ERP institucional -Correos internos -Correos gestión Firma Digital | |
| 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>Periódicamente se realiza un análisis que tiene como finalidad evaluar los riesgos y los factores críticos de éxito para asegurar el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 5: -Matriz de riesgo</p> | |
| 4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias. | <p>En las fichas de los procedimientos que ya han sido levantados y aprobados se identifican de forma puntual los responsables y cuál es su intervención dentro del procedimiento.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 5: -Carpeta procedimientos elaborados y aprobados -Plantilla Evaluación del Desempeño 2022 -Relación Acuerdos de desempeño ELABORADOS 2022 -Relación de servidores con Acuerdos de desempeño elaborados 2023 -Relación de servidores con acuerdos de desempeño elaborados 2023</p> | |
| 5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario. | <p>Actualmente la institución se encuentra realizando un proceso de actualización de los procedimientos y manuales institucionales para propiciar una mayor eficiencia.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 5:</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | -Carpeta correos de gestión para elaboración de procedimientos | |
| 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>La institución impulsa los procesos de innovación a través de la ejecución de benchmarkings en conjunto con otras instituciones estatales.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 5: -Listado participación DGDC -Correos colaboración DGDC</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>La institución establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos como son el EDI, CAF, SIGEF, CARTA COMPROMISO, ICTIGE.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 5: -Correo remisión acuerdo EDI -Captura de pantalla SIGEF ICTIGE: https://iticge.gob.do/detalle.php?id=56</p> <p>CAF: https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/637922051848509096-Gua-Autoevaluacin-CAF-DEGEL-2022.pdf</p> <p>Carta Compromiso: https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/637939161753240250-Resolucin-DIGEIG-19.07.2022.pdf</p> | |
| 8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado). | La institución garantiza la protección de los datos para lograr el cumplimiento de las certificaciones OPTIC obtenidas. La institución también cuenta | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|--|--|
| | <p>con la política de gestión de protección de la información.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 5: -Política de gestión de la seguridad de la información. -Certificaciones NORTIC: http://nortic.ogtic.gob.do/instituciones/DIGEIG</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 |
|--|--|------------------------|
| La Organización: | | |
| <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>En la institución se realizó durante el pasado año 2022 la encuesta de satisfacción de los servicios al ciudadano, donde se recogieron las opiniones de estos con la finalidad de conocer el nivel de aceptación y elaborar un plan de acción para los ámbitos de mejora. La institución también cuenta con un procedimiento de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 5: -Procedimiento de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.</p> <p>-Informe encuesta de satisfacción a los usuarios 2022. https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/637926362325290830-Informe--DIGEIG--2022.pdf</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|--|--|
| 2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez. | N/A | |
| 3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas. | | No se ha realizado una aplicación en temas de diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas |
| 4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio). | <p>En el portal institucional en el apartado de “servicios” están cargados todos los servicios brindados por la institución con su respectiva descripción, su horario, las informaciones están cargadas en diversos formatos y también fue habilitado un botón de accesibilidad.</p> <p>Evidencias Portal institucional DIGEIG: https://www.digeig.gob.do/</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: | | |
| 1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. | <p>la institución para trabajar los temas de investigación se realizan alianzas con organismos como la Contraloría, Cámara de Cuentas, JCE, Ministerio público, Liga Municipal Dominicana, dirección general de compras y contrataciones, MAP y todas las demás instituciones que dependen del PE.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 5: -Carpeta interacciones para procesos de investigación.</p> | |

| | | |
|---|---|---|
| <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> | <p>La institución se encuentra certificada en la normativa Nortic A4-2014 para garantizar la interoperabilidad dentro de los procesos institucionales.</p> <p>Evidencias: Link certificaciones NORTIC: http://nortic.ogtic.gob.do/instituciones/DIGEIG</p> | |
| <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> | | <p>No se ha realizado la creación de grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas</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>En conjunto con el MAP se realizan jornadas por medio del SISMAP Municipal, donde se promueven los temas de libre acceso a la información en los ayuntamientos y municipios.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 5: -Listados de participación jornadas</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>N/A</p> | |
| <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p> | <p>La institución ha realizado asociaciones con Senasa para la prestación de servicios de seguro a los colaboradores. Colabora con el banco Banreservas para brindar a los servidores la facilidad del empleado feliz de optar por el préstamo empleado feliz. También se cuenta con una asociación con la OGTIC para entender diversos aspectos concernientes a la tecnología de la información.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | Evidencias En carpeta criterio 5: -Carpeta de colaboraciones para prestación de servicios | |
|--|---|--|

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: | | |
| I) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros). | <p>La institución inicio durante el año 2022 la aplicación de las encuestas de satisfacción ciudadana aplicadas por el MAP. Estos resultados son presentados y tomados en cuenta para futuras mejoras. El promedio de satisfacción general de nuestros servicios institucionales es de 97.08%.</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio 6: -Análisis hemerográfico enero – mayo 2023 -Análisis hemerográfico junio – diciembre 2022</p> <p>-Informe encuesta de satisfacción a los usuarios 2022: https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/637926362325290830-Informe--DIGEIG--2022.pdf</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> | <p>En la encuesta de satisfacción aplicada durante el año 2022 la institución obtuvo las siguientes puntuaciones al medir aspectos como: Capacidad de respuesta: 95.62% Seguridad: 98.71% Empatía: 97.53%</p> <p>Evidencias: -Informe encuesta de satisfacción a los usuarios 2022. https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/637926362325290830-Informe--DIGEIG--2022.pdf</p> | |
| <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> | | <p>No se evidencia la medición sobre la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización</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>Esto se puede evidenciar a través de los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de los servicios brindados, en donde la puntuación obtenida fue de un 97.08%.</p> <p>También la institución ha obtenido las siguientes puntuaciones en los últimos reportes de evaluación de IT estandarizado: enero 2023 99.38%, febrero 2023 99.78%, marzo 2023 100%.</p> | |
| <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p> | <p>Para fines de mantener un alto nivel de confianza en los usuarios institucionales, se realizan evaluaciones de IT estandarizadas y también se monitorean el nivel de satisfacción de los ciudadanos.</p> <p>Evidencias: -Informe encuesta de satisfacción a los usuarios 2022.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/637926362325290830-Informe--DIGEIG--2022.pdf</p> <p>-Índices de estandarización cargados al portal de los años 2021, 2022, 2023: https://digeig.gob.do/transparencia/index.php/oai/in-dice-de-transparencia-estandarizado/category/483-evaluacion-del-it-estandarizado</p> | |
|--|---|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|--|
| <p>La opinión de los usuarios sobre:</p> | | |
| <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> | <p>Esto puede evidenciarse a través de los resultados de la encuesta de satisfacción a los usuarios 2022: Promedio de satisfacción general de los servicios institucionales: 97.08%</p> <p>Evidencias: -Informe encuesta de satisfacción a los usuarios 2022. https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/637926362325290830-Informe--DIGEIG--2022.pdf</p> | |
| <p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> | | <p>No se ha medido el nivel de accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> |
| <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> | <p>Esto puede evidenciarse en los resultados de la encuesta de satisfacción a los usuarios 2022: El promedio de satisfacción general de los servicios institucionales: 97.08%</p> | |

| | | |
|---|---|---|
| | <p>Fiabilidad 96.45%</p> <p>Capacidad de respuesta 95.62%</p> <p>Seguridad 98.71%</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Informe encuesta de satisfacción a los usuarios 2022.</p> <p>https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/637926362325290830-Informe--DIGEIG--2022.pdf</p> | |
| 4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.). | | No se ha medido el nivel de diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.) |
| 5) Capacidad de la organización para la innovación. | | No se ha medido la capacidad de la organización para la innovación. |
| 6) Agilidad de la organización. | <p>Se evidencia a través de los resultados de encuesta de satisfacción a los usuarios 2022:</p> <p>El promedio de satisfacción general de los servicios institucionales: 97.08%</p> <p>Capacidad de respuesta 95.62%</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Informe encuesta de satisfacción a los usuarios 2022.</p> <p>https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/637926362325290830-Informe--DIGEIG--2022.pdf</p> | |
| 7) Digitalización en la organización. | | No se ha medido el nivel de digitalización actual en la institución. |

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|--|
| 1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). | <p>Esto se evidencia a través de los resultados de encuesta de satisfacción a los usuarios 2022: Tiempo de espera para confirmar la recepción de su solicitud: 95.87%. Tiempo que tarda el área en entregar el servicio solicitado: 9589%.</p> <p>Evidencias: -Informe encuesta de satisfacción a los usuarios 2022.</p> <p>https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/637926362325290830-Informe--DIGEIG--2022.pdf</p> | |
| 2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. | <p>Durante el año 2022 fueron recibidas un total de 4 quejas estas tuvieron un tiempo de procesamiento promedio de unos 9 días y cada una de estas quejas recibió la debida medida de subsanación. En el mismo año fue recibida una sugerencia que tuvo un tiempo de procesamiento de 12 días y recibió también la medida de subsanación.</p> <p>En 2023 solo ha sido recibida una queja que tuvo un tiempo de procesado de 2 días y recibió también la medida de subsanación.</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio 6: Carpeta registros de quejas, reclamaciones y sugerencias.</p> | |
| 3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad. | | No se evidencian las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad. |

| | | |
|--|--|--|
| <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p> | <p>Durante el año 2021 se realizó la evaluación a la carta compromiso que se encontraba vigente, en este sentido la institución obtuvo una puntuación de 95%. Durante el año 2022 se lanzó la segunda versión de la carta compromiso institucional, esta se encuentra pendiente de evaluación.</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio 6: -Evaluación carta compromiso DIGEIG 2021. -Destacada carta compromiso 2022. -Aprobación 2da versión carta compromiso DIGEIG</p> | |
|--|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|------------------------|
| <p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> | <p>Mediante los resultados del informe de manejo y gestión de las redes sociales institucionales para la actualización, difusión y promoción de los resultados y avances en temas DIGEIG se evidencia la cantidad de canales de información y el resultado de su utilización:</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio 6: -Informe de manejo y gestión de las redes sociales institucionales para la actualización, difusión y promoción de los resultados y avances en temas DIGEIG. -Canales de información y comunicación</p> | |
| <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> | <p>Se puede evidenciar en las evaluaciones realizadas mediante los reportes de evaluación del IT estandarizado donde en el primer trimestre la institución obtuvo las siguientes puntuaciones:</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>enero 2023 99.38%, febrero 2023 99.78%, marzo 2023 100%.</p> <p>Evidencias: https://digeig.gob.do/transparencia/index.php/oai/in-dice-de-transparencia-estandarizado/category/483-evaluacion-del-it-estandarizado</p> | |
| 3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. | <p>En el portal institucional, en el apartado de transparencia, se encuentran cargados todos los informes de ejecución de los POAS con los que a trabajo la institución desde el 2015 hasta la fecha. En 2022 la institución logro una puntuación en su ejecución del 79% de sus actividades. En 2023 en el informe del primer trimestre la institución ha logrado un porcentaje de cumplimiento de 3% y una ejecución de un 47%.</p> <p>Evidencias: Página web institucional, link de acceso: https://digeig.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-institucional/plan-operativo-anual-poa</p> | |
| 4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI. | <p>La institución se encuentra integrada al SAIP, mediante el cual la ciudadanía puede realizar sus solicitudes de información. La institución también cuenta con la certificación NORTIC A3 para datos abiertos.</p> <p>Evidencias: Página web institucional, link de acceso: https://digeig.gob.do/transparencia/index.php/oai/in-dice-de-transparencia-estandarizado</p> | |
| 5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). | <p>Se puede evidenciar en los resultados obtenidos en el informe de la encuesta de satisfacción de los servicios realizada durante el año 2022 lo siguiente:</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>El horario de atención: 97.38%</p> <p>Evidencias: Informe encuesta de satisfacción a los usuarios: https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/637926362325290830-Informe--DIGEIG--2022.pdf</p> | |
| 6) Tiempo de espera. | <p>A través de los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de los servicios, se observa la siguiente puntuación: El tiempo de espera para confirmar la recepción de solicitudes 95.87%.</p> <p>Evidencias: Informe encuesta de satisfacción a los usuarios: https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/637926362325290830-Informe--DIGEIG--2022.pdf</p> | |
| 7) Tiempo para prestar el servicio. | <p>A través de los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de los servicios, se observa la siguiente puntuación: El tiempo que tarda el área para entregar el servicio brindado 95.89%.</p> <p>Evidencias: Informe encuesta de satisfacción a los usuarios: https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/637926362325290830-Informe--DIGEIG--2022.pdf</p> | |
| 8) Costo de los servicios. | N/A | |
| 9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos | Se evidencia en el portal web de la institución donde se encuentra cargada la segunda versión de la carta compromiso institucional, también está | |

| | | |
|---|---|--|
| servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros). | cargado el catálogo de servicios online (12 servicios), marco legal, etc. Evidencias: Portal web institucional (carta compromiso - servicios) Link: https://www.digeig.gob.do/carta-compromiso-ciudadano/ | |
|---|---|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. | | No se ha medido el grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. |
| 2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas). | | No se evidencia la medición para identificar el Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas |
| 3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. | | No se evidencia medición del grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. |
| 4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad). | | No se evidencian indicadores para la medición de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad) |
| 5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas. | | No se evidencia una medición para conocer el alcance de una 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 |

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>La institución a través de la aplicación de las encuestas de satisfacción propicia la participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>Evidencias: https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/637926362325290830-Informe--DIGEIG--2022.pdf</p> | |
| 2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia. | <p>Se puede evidenciar en las evaluaciones realizadas mediante los reportes de evaluación del IT estandarizado donde en el primer trimestre la institución obtuvo las siguientes puntuaciones: enero 2023 99.38%, febrero 2023 99.78%, marzo 2023 100%.</p> <p>Evidencias: https://digeig.gob.do/transparencia/index.php/oai/in-dice-de-transparencia-estandarizado/category/483-evaluacion-del-it-estandarizado</p> | |

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). | <p>Se puede evidenciar a través de los resultados de la encuesta de satisfacción 2022, que la institución obtuvo un índice de satisfacción de 97.08%.</p> <p>Evidencias: Informe encuesta de satisfacción de los servicios: https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/637926362325290830-Informe--DIGEIG--2022.pdf</p> | |
| 2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. | | No se evidencia medición en relación con el involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. |
| 3) Participación de las personas en las actividades de mejora. | <p>Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2020 y 2022 lo siguiente: Mejora y cambio 2020: 67.77% (promedio) Mejora y cambio 2022: 89.35</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio 7: Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2020 Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2022</p> | |
| 4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. | <p>Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2020 y 2022 lo siguiente: Austeridad y combate a la corrupción 2020: 72.81 (promedio) Austeridad y combate a la corrupción 2022: 89.92%</p> <p>Evidencias:</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>En carpeta criterio 7: Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2020 Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2022</p> | |
| 5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal. | <p>Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2020 y 2022 lo siguiente: Comunicación 2020: 34.63% (promedio) Comunicación 2022: 87.63%</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio 7: Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2020 Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2022</p> | |
| 6) La responsabilidad social de la organización. | | No se evidencian mediciones relacionadas a la responsabilidad social de la institución |
| 7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. | <p>Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2020 y 2022 lo siguiente: Mejora y cambio 2020: 67.77% (promedio) Mejora y cambio 2022: 89.35</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio 7: Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2020 Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2022</p> | |
| 8) El impacto de la digitalización en la organización. | <p>Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2020 y 2022 lo siguiente: Uso de la tecnología 2020: 85.19% (promedio) Uso de la tecnología 2022: 75.81%</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio 7: Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2020 Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2022</p> | |

| | | |
|------------------------------------|--|--|
| 9) La agilidad de la organización. | <p>Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2020 y 2022 lo siguiente: Normatividad y proceso 2020: 49.03% (promedio) Normatividad y proceso 2022: 91.94%</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio 7: Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2020 Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2022</p> | |
|------------------------------------|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |
| <p>l) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> | <p>Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2020 y 2022 lo siguiente: Liderazgo y participación 2020: 84.63% (promedio) Liderazgo y participación 2022: 93.15%</p> <p>Disponibilidad y recursos 2020: 36.24%(promedio) Disponibilidad y recursos 2022: 84.41%</p> <p>Impacto de la encuesta en la institución 2020: 51.46% (promedio) Impacto de la encuesta en la institución 2022: 79.03%</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio 7: Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2020 Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2022</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> | <p>Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2020 y 2022 lo siguiente:</p> <p>Normatividad y proceso 2020: 49.03% (promedio) Normatividad y proceso 2022: 91.94%</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio 7: Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2020 Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2022</p> | |
| <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> | <p>Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2020 y 2022 lo siguiente:</p> <p>Cantidad de trabajo 2020: 54.17% (promedio) Cantidad de trabajo 2022: 61.93%</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio 7: Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2020 Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2022</p> | |
| <p>4) La gestión del conocimiento.</p> | | <p>No se evidencia la medición de la gestión del conocimiento.</p> |
| <p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> | <p>Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2020 y 2022 lo siguiente:</p> <p>Comunicación 2020: 34.63% (promedio) Comunicación 2022: 87.63%</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio 7: Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2020 Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2022</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> | <p>Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2020 y 2022 lo siguiente:</p> <p>Reconocimiento laboral 48.92% (promedio) Reconocimiento laboral 75.81%</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio 7: Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2020 Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2022</p> | |
| <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p> | <p>Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2020 y 2022 lo siguiente:</p> <p>Mejora y cambio 2020: 67.77% (promedio) Mejora y cambio 2022: 89.35</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio 7: Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2020 Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2022</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p>Opinión del personal respecto a:</p> | | |
| <p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> | <p>Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2020 y 2022 lo siguiente:</p> <p>Calidad de vida laboral 2020: 48.54% (promedio) Calidad de vida laboral 2022: 88.71%</p> <p>Evidencias:</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>En carpeta criterio 7: Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2020 Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2022</p> | |
| 2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). | <p>Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2020 y 2022 lo siguiente:</p> <p>Cantidad de trabajo 2020: 54.17% (promedio) Cantidad de trabajo 2022: 61.93%</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio 7: Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2020 Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2022</p> | |
| 3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. | <p>Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2020 y 2022 lo siguiente:</p> <p>Equidad y género 2020: 43.36% (promedio) Equidad y género 2022: 78.50%</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio 7: Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2020 Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2022</p> | |
| 4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. | <p>Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2020 y 2022 lo siguiente:</p> <p>Calidad de vida laboral 2020: 48.54% (promedio) Calidad de vida laboral 2022: 88.71%</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio 7: Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2020</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|------------------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |
| 1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias. | <p>Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2020 y 2022 lo siguiente:</p> <p>Servicio profesional de carrera 2020: 39.81% (promedio) Servicio profesional de carrera 2022: 70.97%</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio 7: Informe diagnóstico clima laboral DIGEIG 2020 Informe diagnóstico clima laboral DIGEIG 2022</p> | |
| 2) Motivación y empoderamiento. | <p>Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2020 y 2022 lo siguiente:</p> <p>Liderazgo y participación 2020: 84.63% (promedio) Liderazgo y participación 2022: 93.15%</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio 7: Informe diagnóstico clima laboral DIGEIG 2020 Informe diagnóstico clima laboral DIGEIG 2022</p> | |
| 3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. | <p>Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2020 y 2022 lo siguiente:</p> <p>Capacitación especializada y desarrollo 2020: 56.7% (promedio)</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Capacitación especializada y desarrollo 2022: 82.26%</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio 7: Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2020 Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2022</p> | |
|--|--|--|

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.). | | No se evidencia medición mediante 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.) |
| 2) Nivel de participación en actividades de mejora. | <p>Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2020 y 2022 lo siguiente:</p> <p>Mejora y cambio 2020: 67.77% (promedio) Mejora y cambio 2022: 89.35</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio 7: Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2020 Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2022</p> | |
| 3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados. | No han sido reportados dilemas éticos a lo interno de la institución | |
| 4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social. | | No se evidencia mediciones para conocer la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social. |

| | | |
|--|--|--|
| <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>Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2020 y 2022 lo siguiente:</p> <p>El trato que le ha dado el personal: 97.41% La profesionalidad del personal que le atendió 100.00% La dimensión de empatía de obtuvo una puntuación 97.53%.</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio 7: Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2020 Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2022</p> | |
|--|--|--|

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| <p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> | <p>Se evidencia mediante la relación de los resultados de las evaluaciones de desempeño que es remitida al MAP anualmente.</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio 7: Relación resultados evaluación del desempeño 2021. Relación resultados evaluación del desempeño 2022</p> | |
| <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> | <p>Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2020 y 2022 lo siguiente:</p> <p>Uso de la tecnología 2020: 85.19% (promedio) Uso de la tecnología 2022: 75.81%</p> <p>Evidencias:</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>En carpeta criterio 7: Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2020 Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2022</p> | |
| <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> | <p>Se evidencia según las encuestas de clima que fueron aplicadas durante los años 2020 y 2022 lo siguiente:</p> <p>Capacitación especializada y desarrollo 2020: 56.7% (promedio) Capacitación especializada y desarrollo 2022: 82.26%</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio 7: Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2020 Informe diagnostico clima laboral DIGEIG 2022</p> | |
| <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> | <p>Se evidencia mediante la entrega anual de los bonos por desempeño e incentivos por rendimiento individual al personal que alcanza una puntuación satisfactoria en sus evaluaciones del desempeño.</p> <p>Evidencias: En carpeta criterio 7: Capturas sistema SASP pago de bonos e incentivos</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. | N/A | |
| 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.). | La institución para sostener una buena reputación como contribuyente social incluye a las MIPYMES dentro de sus opciones de compra. Evidencias En carpeta criterio 8: Link medición SISCOMPRA https://www.dgcp.gob.do/siscompras/ | |
| 3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. | | No se evidencia medición de acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. |
| 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. | | No se evidencia medición 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 |
| 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. | Gracias a los esfuerzos realizados mediante los trabajos y el que hacer institucional la Republica Dominicana subió dos puestos puesto en el índice de percepción de la corrupción pasando del lugar | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>128 al 123 de 180 países evaluados, alcanzando una puntuación actual de 32 puntos sobre 100.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 8: Link: República Dominicana - Transparency.org</p> | |
| 6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático. | <p>Según el análisis de consumo de energía eléctrica en los últimos tres meses la institución a presentado los siguientes consumos en KW:</p> <p>Enero: 71,513.38 Febrero: 71,513.38 Marzo: 76,280.93 Abril: 71.513.38</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 8: -Cuadro de análisis de consumo de energía eléctrica.</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>Según las evaluaciones realizadas a la institución, en lo que va de 2023 se han obtenido las siguientes puntuaciones:</p> <p>IT estandarizado enero 99.38% IT estandarizado febrero 99.78% IT estandarizado marzo 100%</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 8: Evaluaciones IT estandarizado cargadas al portal: https://digeig.gob.do/transparencia/phocadownload/OAI/ITestandarizado2023/IT%20Estandarizado%20DIGEIG%20-%20Marzo.pdf</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>Para propiciar un uso correcto de los recursos institucional es la institución realiza diversos monitoreos en aspectos como gasto energético, kilometraje, uso de vehículos híbridos, etc.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 8: -Cuadro de gasto energético -Control de kilometraje -Mantenimientos de vehículos -Análisis costo - beneficio -Leyenda colocada en los correos -Asignación vehículo híbrido</p> | |
| <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> | <p>Desde julio de 2022 hasta abril del presente 2023, la institución ha mantenido una frecuencia de participación de alrededor de dos encuentros por mes con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 8: -Carpeta frecuencia de relaciones.</p> | |
| <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> | <p>La institución se realiza análisis hemerográficos como es la cobertura que se encuentra recibiendo por parte de los medios de comunicación. Durante 2023 hasta el mes de mayo la institución a recibido 87 coberturas favorables y 17 coberturas favorables. El pasado año 2022 entre los meses de junio y diciembre recibió 228 coberturas favorables y 33 coberturas neutrales.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 8:</p> | |

| | | |
|--|--|---|
| | -Análisis hemerográfico enero-mayo 2023 -Análisis Hemerográfico Junio- diciembre 2022 | |
| 4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.). | | No se evidencia medición en relación con el 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.). |
| 5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. | | No se evidencia medición sobre el apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas |
| 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). | Fue realizado un benchmarking: DGDC, En estos encuentros se realizaron buenas prácticas mediante las cuales colaboradores de la DIGEIG asesoraron a la DGDC para lograr la realización de los trabajos necesarios para aumentar su puntuación en el SISMAP. Desde la dirección de transparencia gubernamental y la dirección de ética se han realizado varias conferencias sobre temas concernientes al quehacer institucional. Evidencias En carpeta criterio 8: -Listado de asistencia -Correos electrónicos de colaboración. -Registro de conferencias realizadas | |
| 7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas). | Se evidencia que la institución realizó las siguientes acciones para la prevención y protección de la salud: Diagnostico general de empresa saludable con el IDOPPRIL, Plan de acción de remediación IDOPPRIL, Seguimiento y efectividad programa de empresa saludable IDOPPRIL. Entre los años 2022 | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>y 2023 se han realizado 9 jornadas de vacunación. El comité SISTAP se ha reunido 8 veces entre 2022 y 2023.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 8: -Carpeta de seguridad y salud institucional</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>Según el análisis de consumo de energía eléctrica en los últimos tres meses la institución ha presentado los siguientes consumos en KW:</p> <p>Enero: 71,513.38 Febrero: 71,513.38 Marzo: 76,280.93 Abril: 71.513.38</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 8: -Cuadro de análisis de consumo de energía eléctrica</p> | |

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| <p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> | <p>Desde el mes de enero hasta el mes de junio de 2022 se brindó un total de 25 servicios institucionales, de estos se pudo obtener un 97.8% de satisfacción por parte de los usuarios.</p> <p>Evidencias: Informe encuesta de satisfacción de los servicios. https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads</p> | |

| | | |
|--|--|---|
| | /evidencias/637926362325290830-Informe--DIGEIG--2022.pdf | |
| 2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos). | | No se evidencian mediciones para conocer los resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos) |
| 3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados. | <p>Fue realizado un benchmarking: DGDC, En estos encuentros se realizaron buenas prácticas mediante las cuales colaboradores de la DIGEIG asesoraron a la DGDC para lograr la realización de los trabajos necesarios para aumentar su puntuación en el SISMAP.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 8: Listado de asistencia Correos electrónicos de colaboración</p> | |
| 4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización. | | No se ha realizado una medición para conocer el grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización |
| 5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño. | <p>En la auditoría realizada a la institución durante el presente año 2023 por parte de la contraloría general de la república, se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <p>Matriz ambiente de control: 96% Matriz valoración y administración de riesgos 76% Matriz actividades de control: 78% Matriz información y comunicación 53% Matriz monitoreo y evaluación 69%</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 8: Resultados evaluación del sistema de control interno institucional</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| 6) Resultados de innovaciones en servicios/productos. | | No se han realizado mediciones para conocer los resultados de las innovaciones en servicios/productos |
| 7) Resultados de la implementación de reformas del sector público. | | No se han realizado mediciones para conocer los resultados de la implementación de reformas del sector público |

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|--|
| Eficiencia de la organización en términos de: | | |
| 1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima. | | No se evidencia una medición que incluya la gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima |
| 2) Mejoras e innovaciones de procesos. | | No se evidencia mediciones de las mejoras e innovaciones de procesos |
| 3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo). | Fue realizado un benchmarking: DGDC, En estos encuentros se realizaron buenas prácticas mediante las cuales colaboradores de la DIGEIG asesoraron a la DGDC para lograr la realización de los trabajos necesarios para aumentar su puntuación en el SISMAP. Evidencias En carpeta criterio 8: Listado de asistencia Correos electrónicos de colaboración | No se evidencias análisis comparativos de los benchmarking/benchlearning realizados |
| 4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas). | | No se evidencia medición para conocer el grado de Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas) |
| 5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la | Se realizó la contratación de los servicios integrales de impresión con el objetivo de reducir los costos, aumentar la calidad, mejorar la | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>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>eficiencia y mayor disponibilidad de las impresiones, a la vez, se gestiona mejor el manejo de los residuos de los cartuchos.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 8: Análisis costo - beneficio</p> | |
| <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> | <p>La institución se encuentra actualmente realizando el proceso de auditoría interna a los procedimientos institucionales para conocer su nivel de cumplimientos.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 8: Fichas de auditorías para procesos institucionales</p> | <p>No se evidencian los resultados de las evaluaciones o auditorías internas</p> |
| <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p> | <p>Durante el pasado año 2022, en la ejecución de la semana de la calidad, la institución recibió un reconocimiento por haber alcanzado un promedio de satisfacción general de 97.08%</p> <p>También fue recibido un reconocimiento por parte del INAP, por el nivel de cumplimiento obtenido la ejecución del programa de capacitación.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 8: Comunicaciones premiaciones institucionales</p> | |
| <p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> | <p>La eficacia en el cumplimiento del PACC TI 2023 resulto en 3.32%, porcentaje del cumplimiento de adquisiciones es de 12.50%.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 8:</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | Informe PACC 2023 | |
| 9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible). | <p>Se realizó la contratación de los servicios integrales de impresión con el objetivo de reducir los costos, aumentar la calidad, mejorar la eficiencia y mayor disponibilidad de las impresiones, a la vez, se gestiona mejor el manejo de los residuos de los cartuchos.</p> <p>Evidencias En carpeta criterio 8: Análisis costo - beneficio</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.