



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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**INTRANT**

**FECHA:**

**JUNIO, 2023**

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

**CRITERIOS FACILITADORES.**

**CRITERIO I: LIDERAZGO.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>El INTRANT cuenta con su misión, visión y valores formulados, realizando consultas al personal en todos los niveles y otros sectores de los grupos de interés a nivel nacional y alineados a la estrategia nacional vigente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024)</li> <li>B. Portal web Institucional</li> <li>C. Fondos de Pantalla</li> <li>D. Exhibidores en áreas de trabajo.</li> <li>E. Murales Institucionales</li> <li>F. Manual de Inducción de Empleados</li> </ul>	
<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>Tenemos nuestros valores establecidos, acorde a nuestra misión y visión.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024). Página 44</li> <li>B. Portal web Institucional.</li> <li>C. Fondos de Pantalla</li> <li>D. Exhibidores en áreas de trabajo.</li> <li>E. Murales Institucionales</li> </ul>	

	F. Manual de Inducción de Empleados	
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>Aseguramos que la Misión, la Visión y los valores del INTRANT están alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024). (Páginas 5-6)</li> <li>B. Matriz de Ejes y Resultados Estratégico Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024) Pag 57 y siguientes.</li> </ul>	
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>Garantizamos la comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Correos electrónicos dando a conocer nuestra Misión, Visión y Valores.</li> <li>B. Portal web Institucional.</li> <li>C. Fondos de Pantalla.</li> <li>D. Exhibidores en áreas de trabajo.</li> <li>E. Murales Institucionales</li> <li>F. Manual de Inducción de Empleados</li> <li>G. Redes Sociales Institucional</li> </ul>	
5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos	<p>Aseguramos el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

<p>demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>A. Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024). (Páginas 7-11)  B. Validación Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024).  C. Correo electrónico de convocatoria de los trabajos.</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>Contamos con una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo y el Código de Integridad está en borrador. Además, tenemos líneas telefónicas de atención al ciudadano, chat institucional, redes sociales y línea 311 para reportar cualquier comportamiento no ético. Contamos con el portal de transparencia cumpliendo con todos estándares establecidos por la DIGEIG, Capacitamos a nuestros colaboradores en la Ley 41-08 y sus reglamentos. Hemos capacitado colaboradores en la interpretación y auditorias de las normas ISO 37001 Antisoborno y 37301 Compliance.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Línea 311  B. Centro de atención al Ciudadano (vía Telefónica y Chat)  C. Redes Sociales  D. Borrador Código de Integridad.  E. Listado de Asistencia de Capacitación y Certificados.</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>		<p>No se evidencia que se refuerce la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Hemos realizado una revisión a nuestra estructura organizacional en base a las nuevas necesidades que imperan en la Institución. Contamos con un borrador del Manual de Organización y Funciones y un Manual de Cargos aprobado por el MAP. Estamos trabajando en el Manual de Proceso Misionales y en la documentación de los procesos de apoyo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Resolución 001-2022 del 18 de enero 2022 aprobatoria de la estructura organizacional.</li> <li>B. Portal web Institucional (Organigrama INTRANT).</li> <li>C. Resolución de aprobación de Manual de Cargos.</li> <li>D. Next Cloud</li> <li>E. INTRANET</li> </ul>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Contamos con una planificación estratégica, elaboramos planes operativos anuales y acuerdos de desempeño alineados a la visión de la Institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024). (Página 56-95)</li> <li>B. Planes Operativos.</li> <li>C. Plataforma acuerdos de desempeño.</li> </ul>	<p>No contamos con indicadores para medir el impacto de la organización para todos los niveles.</p>

<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Introducimos 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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Procesos de consultas para los diferentes planes, reglamentos, normativas,</li> <li>B. Matriz de seguimientos de quejas y sugerencias por los distintos canales de atención a los ciudadanos.</li> <li>C. Comunicaciones de los grupos de interés presentando sus necesidades</li> <li>D. Informes de Evaluaciones de situaciones presentadas por grupos de interés</li> <li>E. Reuniones de la MAE con distintos grupos de interés.</li> </ul>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Gestionamos la información y el control interno de los logros estratégicos y operativos a través del seguimiento a los POAs y la rendición de cuentas. Contamos con una plataforma para la gestión, evaluación y monitoreo del desempeño de los colaboradores, alineados a la Planificación Estratégica Institucional. Contamos con una plataforma para la gestión de los procedimientos documentados y la evidencia del cumplimiento del POA. Estamos trabajando en la metodología para la gestión de riesgos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Seguimiento a POAs.</li> <li>B. Sistema de evaluación de desempeño.</li> <li>C. Informes de ejecución trimestral.</li> <li>D. Next Cloud</li> </ul>	



<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>La Institución realiza anualmente la evaluación de la gestión mediante el Autodiagnóstico CAF. Colaboradores asistieron a Capacitación para la Normas ISO 9001 2015 Gestión de Calidad, 37301 2021 Compliance y 37001 2016 Antisoborno, en procura de la implementación y certificación del sistema integrado de gestión.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Guía CAF completada,</li> <li>B. SISMAP Poder Ejecutivo.</li> <li>C. Capacitación Norma ISO 9001 Gestión de Calidad, 37301 2021 Compliance y 37001 2016 Antisoborno.</li> <li>D. Plan de Certificación de Normas ISO.</li> </ul>	
<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>Aseguramos una efectiva comunicación externa e interna a todos los grupos de interés y en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Redes sociales.</li> <li>B. Notas de prensa en portal Institucional.</li> <li>C. INTRANET</li> <li>D. Grupo de Voceros Institucional</li> <li>E. Murales Institucionales</li> <li>F. Pantallas de TV</li> <li>G. Correo Institucional (INTRANET-NEWS)</li> </ul>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Aseguramos las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, contamos con un mapa de procesos, trabajamos en la documentación e implementación de los procesos de la Institución. Capacitamos continuamente a los colaboradores en Planificación Estratégica, gestión de proyectos y trabajo en equipo.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Capacitación en Gestión de Proyectos.</li> <li>B. Procedimientos documentados.</li> <li>C. Resolución aprobatoria del Manual de cargos.</li> </ul>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Aseguramos una efectiva comunicación externa e interna a todos los grupos de interés y en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Redes sociales.</li> <li>B. Notas de prensa en portal Institucional.</li> <li>C. INTRANET</li> <li>D. Grupo de Voceros Institucional</li> <li>E. Murales Institucionales</li> <li>F. Pantallas de TV</li> <li>G. Correo Institucional (INTRANET-NEWS)</li> </ul>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Mostramos nuestro compromiso con la innovación con la sistematización de nuestros servicios, la participación de los ciudadanos y los actores del sector en la toma de decisiones.</p> <p>Promovemos la cultura de mejora continua con la implementación del modelo de excelencia CAF y retroalimentamos a nuestros colaboradores a través de los diferentes canales habilitados para tales fines.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Oficina virtual</li> <li>B. Servicios a través de nuestra página web</li> <li>C. INTRANET</li> <li>D. Correo Institucional</li> <li>E. Next Cloud</li> </ul>	

	F. Grupo de Voceros Institucional	
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.		No se evidencia que se comuniquen las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de estos.

**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
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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).	Contamos diversos Comité, equipos de trabajos para elaboración de Planes, consultorías, reuniones con autoridades relevantes del sector y los grupos de interés para alcanzar el logro de los objetivos. Evidencia: A. Comité de Calidad, CIGETIC, Compras y contrataciones.	No se evidencia que se predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, ni participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).
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.		No se evidencia que se inspira 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.
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	Se informa a los empleados, de forma regular y periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.  Evidencia: A. INTRANET. B. Grupos de voceros (WhatsApp).	No se evidencia que se consulte a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización

	C. Correos Electrónicos (Intrant News)	
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>Se realizan reuniones de revisión para retroalimentación del desempeño de los colaboradores para apoyarlos en el logro de los objetivos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Minutas de revisiones de Acuerdo de Desempeño.</p>	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	<p>Se motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Acuerdos de Desempeño.</p> <p>B. Asignación de colaboradores para representar a la institución ante órganos de gobierno central, gobiernos locales y organismos internacionales.</p>	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	<p>Se desarrollan competencias de los colaboradores de manera que se adapten y cumplan con las nuevas demandas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Plan de capacitación institucional.</p> <p>B. Capacitaciones de acuerdo con universidades y organismos cooperantes.</p> <p>C. Formulario Detección de Necesidad de Capacitación.</p>	

7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		No se evidencia que en la actualidad se reconozcan y premien los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.
------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	<p>Analizamos las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés en nuestros planes y proyectos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Planes estratégicos sectoriales.</li> <li>B. Noticias en el portal institucional</li> <li>C. Acuerdos Inter-Institucionales</li> </ul>	No se evidencia el análisis y monitoreo sistemático de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	<p>Desarrollamos y mantenemos relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas haciendo consultas con todos los grupos de interés, realizando acuerdos y alianza con ellos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Noticias en el portal institucional y redes sociales de reuniones y encuentros con las autoridades políticas y grupos de interés.</li> <li>B. Mesas de Trabajo con autoridades políticas con los gobiernos locales.</li> <li>C. Fotos de trabajos con otros actores del sistema.</li> </ul>	

<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Se han identificado las políticas públicas relevantes para la organización y la hemos incorporado a la gestión, con la incorporación y/o vinculación de dichas políticas en la elaboración del plan estratégico institucional 2021-2024 y las carga en las diferentes plataformas del Sistema Nacional de Inversión Pública.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024). (Páginas 12-15)</li> <li>B. Sistema de Gestión del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (RUTA)</li> <li>C. Sistema de Gestión Financiera (SIGEF)</li> <li>D. participación en la actualización del Plan Nacional Plurianual del Sector Publico.</li> </ul>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Se alinea el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas. Contamos con un Plan Estratégico Institucional alineado a las políticas públicas relevantes y llevado a los niveles de planificación de la Institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024). (Página 18-19)</li> <li>B. Matriz de ejes y producción de planes estratégicos Institucional</li> <li>C. POA elaborados</li> <li>D. Acuerdos de desempeño de colaboradores.</li> </ul>	

<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>Gestionamos y desarrollamos asociaciones con grupos de interés importantes de acuerdo a nuestro accionar, tales como: Ayuntamientos, asociaciones y compañías de transporte terrestre de pasajeros y carga, universidades, empresas privadas, organizaciones internacionales, colectivos, juntas de vecinos, organizaciones sin fines de lucro.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Noticias en portal web institucional.</li> <li>B. Redes sociales</li> <li>C. Acuerdos Inter-Institucionales</li> </ul>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Participamos en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión a nivel nacional e internacional, de acuerdo a nuestra misión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Noticias en portal web institucional de reuniones y actividades con los grupos de interés.</li> <li>B. Matrices y/o contratos de proyectos y/o acuerdos de asistencia técnica.</li> </ul>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Promovemos la conciencia pública, reputación y reconocimiento de la organización, mediante campañas informativas sobre nuestros servicios, nuestra accesibilidad para los usuarios y nuestros roles de prevención y protección durante las temporadas de desplazamientos masivos, conocimiento de la ley, entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Campañas de atención al usuario</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>B. Info sobre cambios y rutas alternas</li> <li>C. Conocimiento de la Ley 63-17</li> <li>D. Canales para reporte de averías semafóricas</li> <li>E. Regulación de cargas y medidas prevención Semana Santa</li> <li>F. Consejos de seguridad vial y protección al ciudadano</li> </ul>	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	<p>Identificamos las condiciones que debemos cumplir para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis del entorno externo para el establecimiento de metas en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>A. Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (Página 45-53 análisis FODA).</p>	No se evidencia el análisis regular y/o sistemático 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.
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Identificamos a todos los grupos de interés relevantes e identificamos sus necesidades y expectativas al momento de elaborar y/o formular planes, programas y proyectos.	No se evidencia que se realicen levantamientos periódicos de las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés.



	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Plan Estratégico Institucional 2021-2024. (Página 14-15)</li> <li>B. Planes estratégicos sectoriales.</li> <li>C. Proyectos (ITV, Licencia de Conducir por Puntos)</li> </ul>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Analizamos las reformas del sector público que nos conciernen para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (Página 45-53 análisis FODA).</li> <li>B. Alineación de los POAs a los instrumentos nacional de inversión pública.</li> </ul>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Se analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, se realiza sistemáticamente la implementación del modelo CAF y la formulación de Plan Estratégico Institucional, Planes, Programas y Proyectos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Autodiagnóstico CAF.</li> <li>B. Plan de Mejora CAF.</li> <li>C. Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (Página 45-53 análisis FODA).</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	Traducimos nuestra 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. <b>Evidencia:</b> A. Plan Estratégico Institucional 2021-2024. (Página 45-71) B. POAs. C. Planes Estratégicos Sectoriales.	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Se evidencia el involucramiento de los grupos de interés, en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades. <b>Evidencia:</b> A. Consultas públicas para los reglamentos y normativas de la Ley 63-17. B. Consulta de Plan Estratégico Nacional de Seguridad Vial 2021-2030.	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	Integramos aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), en las estrategias y planes de la organización. <b>Evidencia:</b> A. Plan Estratégico Institucional 2021-2024. (Página 4, 13, 19) B. Planes Estratégicos Sectoriales.	No se evidencia que se integren los aspectos responsabilidad social y diversidad de género en las estrategias y planes de la organización.
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para	Se asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. <b>Evidencia:</b>	

las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	A. Presupuesto Institucional Vigente. B. Plan de compras y contrataciones.	
-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Se ha implantado la planificación mediante el PEI, los POAs y la priorización de productos institucionales. <b>Evidencia:</b> A. Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Página 5 B. Plan de compras y contrataciones (PACC). C. Planes Operativos (POAs). D. Estructura Organizativa Aprobada. E. Procedimientos documentados.	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Se elaboran planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos. <b>Evidencia:</b> A. Plan Estratégico Institucional 2021-2024. (Páginas 71-83) B. Poas de las áreas. C. Plan de compras y contrataciones (PACC). D. Acuerdos de desempeño.	

<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>Comunicamos eficazmente los objetivos, las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Portal Web Institucional,</li> <li>B. INTRANET.</li> <li>C. Grupos Voceros (WhatsApp)</li> </ul>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Se realiza monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Correos de seguimiento de POA.</li> <li>B. Evidencia de ejecución cargada en Nextcloud.</li> <li>C. Informes de cumplimiento POA.</li> <li>D. Memorias Institucionales.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>		<p>No se evidencia que se identifique las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</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.		No se evidencia que se construya una cultura para la innovación y creación de un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		No se evidencia que se comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.		No se evidencia que se promueva el aporte 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.
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No se evidencia que se asegure la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.

### CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>Periódicamente se analizan las necesidades y requerimientos de las diferentes áreas presentes y futuras basadas en los requerimientos de los supervisores y la planificación de RRHH.</p> <p><b>Evidencia:</b>  A. Solicitudes de supervisores.  B. Planificación anual de RRHH aprobada del MAP</p>	

<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Se implementa y se desarrolla la transparencia de los RRHH basados en el cumplimiento de la Ley de Función Pública No.41-08 y su reglamento de Reclutamiento y Selección de Personal No. 251-15 y las asignaciones de las funciones de los cargos de acuerdo con los requerimientos de los mismos.</p> <p><b>Evidencia:</b> A. Acciones desarrolladas, tales como: ascenso, promoción, remuneración y de desarrollo de la carrera.</p>	<p>No se evidencia la aprobación de las políticas con criterios objetivos y transparente relacionado a la promoción, reclutamiento, recompensa, entre otros para la gestión de los recursos humanos de la institución.</p>
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Se desarrollan acciones en la implementación de una política de gestión de recursos humanos.</p> <p><b>Evidencia:</b> A. Permisos especiales para estudio, paternidad, maternidad y salud, licencias para estudios.</p>	<p>No se evidencia la aprobación de las políticas considerando los principios de igualdad, mérito, entre otros.</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>Contamos con la aprobación del manual de cargos donde el ingreso del personal se realiza de acuerdo con las competencias y perfiles para el alcance y logro de la misión, visión y los valores a nivel institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b> A. Resolución 0001-2021 de aprobación del manual de cargos del MAP, D/F 16/04/2021. B. Expediente del empleado vs el perfil del cargo.</p>	<p>No se evidencia el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y</p>	<p>Se fomenta la cultura de desempeño, definiendo los objetivos de desempeño de cada colaborador y evaluando y monitoreando de forma sistemática el logro de estos objetivos.</p>	

conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	<b>Evidencia:</b> A. Listado de colaboradores con sus acuerdos de desempeño evaluados. B. Sistema de Evaluación de Desempeño. C. Minutas de Monitoreos	
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.		No se evidencia que se aplique 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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	Se implementa el plan de desarrollo de los recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas.  <b>Evidencia:</b> A. Plan de capacitación. B. Listados de participación. C. Certificados.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	Se atraen y desarrollan los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos de la Institución.	

	<p><b>Evidencia:</b>  A. Plan de capacitaciones.  B. Concurso para selección de talentos</p>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>Se desarrollan nuevas formas de aprendizaje para el desarrollo de competencias, trabajo en equipo, aprendizaje electrónico, aprendizaje de trabajo, Laboratorios.</p> <p><b>Evidencia:</b>  A. Certificados de capacitaciones.  B. Fotos de prácticas de Capacitaciones</p>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Se desarrollan competencias individuales del personal, así como habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo.</p> <p><b>Evidencia:</b>  A. Certificados de capacitaciones en esas áreas  B. Formulario de detección de necesidades de formación.</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Los colaboradores de nuevo ingreso reciben la inducción institucional e inducción a la Administración Pública impartida por el INAP. Se inicia con la tutoría e inducción al puesto con los colaboradores que se encuentran en periodo de prueba.</p> <p><b>Evidencia:</b>  A. Listado de participación de inducción institucional.  B. Manual de Inducción.</p>	<p>No se evidencia la tutoría, mentoría y asesoramiento individual al nuevo colaborador.</p>



6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Se gestiona la movilidad de los colaboradores con la finalidad de alcanzar los objetivos tanto institucionales como de los colaboradores.  <b>Evidencia:</b> A. Acción de personal de traslado, cambio de designación (ascenso y promoción) de colaboradores. B. Comisión de Servicio	
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).	Se implementan y promueven métodos modernos para la formación y desarrollo de los colaboradores.  <b>Evidencia:</b> A. Convocatoria para capacitaciones virtuales B. Fotos de prácticas de capacitaciones	
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.		No se evidencia que se han desarrollado 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.
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se evidencia que se evalúe 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.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	Se promueve una cultura de dialogo y comunicación abierta, para el aporte de las ideas y mejora de los procesos, fomentando el trabajo en equipo.	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Minutas de Reuniones establecidos en el POA.</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>Se realizan reuniones y mesas de trabajo para proveer una comunicación, participación y fomentar el trabajo colaborativo, y el aporte a nuevas ideas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Fichas de grupos de trabajo (Comité de Calidad, CIGETIC, Comité de seguridad y salud).</p> <p>B. Comité Institucionales</p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Se involucra a los empleados en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Fotos y listado de asistencia para la Planificación Estratégica Institucional.</p> <p>B. Fichas de grupos de trabajo (Comité de Calidad, CIGETIC, Comité de seguridad y salud).</p>	<p>No se cuenta con asociación de servidores públicos.</p>
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se establece el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos a conseguir y la forma de su medición.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Acuerdos de desempeños elaborados</p>	

	B. Minutas de Revisión de Acuerdos de Desempeño	
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>Nota: Verificar para la encuesta de clima de este año, actualizar</p> <p>Se realizó la encuesta de clima del año 2021 del 31 de mayo hasta el 28 del mes de junio 2021.</p> <p><b>Evidencia:</b>  A. Carta de remisión encuesta de clima INTRANT.  B. Informe encuesta de clima.  C. Remisión plan de acción encuesta de Clima al MAP.</p>	No se evidencia que se publicaron los resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones de la encuesta de clima y acciones de mejora derivadas.
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>Hemos tomado acciones para asegurar las condiciones de salud en el área de trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b>  A. Actualizamos el comité de Seguridad y Salud de la institución.  B. Inicio de la conformación de las brigadas de emergencias y salud en las distintas sedes.  C. Fotos Unidad Médica.  D. Fotos de Operativos Médicos.</p>	No hemos asegurado las buenas condiciones de trabajo en toda la organización ni los requisitos de seguridad laboral.
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	<p>Se evidencia que se permite el teletrabajo a servidores en estado vulnerable y se otorgan las licencias de maternidad y paternidad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

personas en licencia por maternidad o paternidad).	A. Correos autorizando teletrabajo, licencias de maternidad recibidas. B. Solicitud de Permisos Especiales para estudios universitario y Licencia de Maternidad.	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No se evidencia que se preste atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.
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 evidencia proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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.).	Identificamos socios claves sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer relaciones.  <b>Evidencia:</b> A. Noticias en el portal web de las relaciones que sostenemos con los actores del sector (Transporte de Pasajeros y Carga, Seguridad Vial, Movilidad Sostenible), Ayuntamientos y	

	Alcaldías (Nacionales e internacionales), Organismos Internacionales. B. Acuerdos Interinstitucionales C. Redes Sociales	
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.	Desarrollamos y gestionamos 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.  <b>Evidencia:</b> A. Acuerdos Interinstitucionales con los diferentes socios claves del sector.	
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.	Se definen los roles y las responsabilidades de los socios en los acuerdos.  <b>Evidencia:</b> A. Acuerdos con socios claves del sector	No se evidencia que se realicen evaluaciones y revisiones; ni se monitorean los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	Se desarrollan proyectos por medio de las APP	No se evidencia que se identifica las 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.	Aseguramos 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.  <b>Evidencia:</b> A. Portal Transaccional. B. Portal de Transparencia INTRANT. C. Procedimientos documentados de Compras y Contrataciones.	

--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Garantizamos una política proactiva y transparente de información, contamos con un manual de comunicaciones internas y externas donde tenemos todos los canales y los medios de comunicaciones institucionales, comunicamos de las actividades ejecutadas por la Institución en el portal Web Institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Certificación NORTIC A2.</li> <li>B. Portal Web Institucional.</li> <li>C. INTRANET.</li> </ul>	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>Incentivamos por diferentes mecanismos el involucramiento de los ciudadanos y sus representantes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Centro de Atención al Ciudadano (Vía telefónica y chat).</li> <li>B. Matriz de seguimiento de casos al ciudadano.</li> <li>C. Consultas Públicas.</li> <li>D. Redes Sociales.</li> </ul>	

<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 un centro de atención al ciudadano vía telefónica y Chat; buzón de sugerencia y redes sociales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Matriz de seguimiento de casos.</li> <li>B. Formularios de recolección de buzones de sugerencias.</li> <li>C. Carpeta en Línea de Archivos de Redes Sociales.</li> </ul>	
<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>Desarrollamos una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>B. Sección de servicios en el portal Institucional.</li> <li>C. Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios públicos.</li> </ul>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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>Alineamos la gestión financiera con los objetivos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y cumplimiento de la legislación vigente. Elaboración del presupuesto anual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Presupuesto formulado y cargado en el Portal de Transparencia.</li> <li>B. Plan de Compras,</li> <li>C. Informe de ejecución físico-financiera</li> </ul>	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>analizamos los riesgos y oportunidades y se elabora un presupuesto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Presupuesto formulado y cargado en el Portal de Transparencia.</li> </ul>	No se evidencia la evaluación de riesgos financieros en la formulación del presupuesto institucional.
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>Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Portal de Transparencia.</li> <li>B. Índice de Gestión Presupuestaria (IGP)</li> </ul>	
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).		No se evidencia 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).
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.).		No se evidencia sistemas de planificación de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos).
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.		No se evidencia que se delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras y las equilibren con el control financiero.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	<p>Contamos con una organización centrada en el aprendizaje que proporciona sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Carpetas compartidas.</li> <li>B. INTRANET.</li> <li>C. Correos electrónicos.</li> <li>D. Office 365</li> <li>E. Nextcloud</li> </ul>	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>Se ha garantizado que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	A. Centro de Atención al Ciudadano/Matriz de Seguimientos de Casos.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		No se evidencia que se aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No se evidencia que se establecen redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		No se evidencia que se monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.
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.	Desarrollamos canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que se promueve la transferencia de conocimiento. <b>Evidencia:</b> A. INTRANET. B. Grupos de Voceros (WhatsApp). C. Grupos de correos electrónicos. D. Nextcloud	
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.	Aseguramos el acceso y el intercambio de información se actualizan (4) tipos de datos abiertos en períodos trimestrales (3) y mensuales (1) en el Sub-portal de Transparencia en el renglón Datos Abiertos y bajo la supervisión del Oficina de Acceso a la Información (OAI) de la Institución.  <b>Evidencia:</b> A. Sub-portal de transparencia, renglón de datos abiertos.	

8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.		No se evidencia que se asegura 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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.		No se evidencia que se diseñe la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia que se monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	Se identifica el uso de nuevas tecnologías relevantes como el uso de big data y análisis de datos.  <b>Evidencia:</b>  A. El uso de herramienta Power Bi para el manejo y análisis de datos en diversas áreas de la institución. (Estadísticas de Licencias, siniestros viales, parque vehicular, infracciones, etc.)	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube)	Utilizamos tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y	

<p>y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Carpeta compartida.</li> <li>B. Configuración de correo electrónico en flotas. (TIC).</li> <li>C. Office 365.</li> <li>D. Next Cloud.</li> </ul>	
<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>Aplicamos 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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Oficina virtual.</li> <li>B. INTRANET.</li> <li>C. Correo Electrónico.</li> </ul>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>Se implementan 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><b>Evidencia:</b></p>	

	<p>A. Sistema de Backups y recuperaciones de los datos institucionales VERITAS NETBACKUP con frecuencias diarias (segmentada) y semanal (full o completa).</p> <p>B. Firewall Fortinet 1100E para protección de interna y externa de ataques cibernéticos (Esta plataforma incluye: antivirus control de aplicaciones, contrafuegos, VPN, prevención de intrusos y filtrado web, para otorgar una protección total tus contenidos).</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.		No se evidencia que se tome 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.

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	<p>Se garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. POA Dirección Administrativa y Financiera.</p> <p>B. Solicitudes de compra de materiales ferreteros.</p>	

	<p>C. Licitaciones de servicios de reparaciones de plafones, pisos, aires acondicionados, espacios de oficinas en general, pintura.</p> <p>D. Plan de fumigación de todas las dependencias de INTRANT</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se proporcionan condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>A. Las instalaciones del INTRANT y sus dependencias, localizadas en puntos estratégicos, con fácil acceso a las vías públicas.</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>		<p>No se evidencia Gestión de Ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>		<p>No se evidencia que se brinde un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>A. Planificación y buen uso de la flotilla vehicular de la Institución.</p> <p>B. Procedimiento uso de vehículos de la Institución.</p>	<p>No se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los recursos energéticos.</p>

<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Garantizamos la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos / clientes.</p>	
	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Estacionamiento para empleados y ciudadanos/ clientes, facilidad de transporte público para acceder a los servicios del INTRANT</li> <li>B. Las instalaciones del INTRANT y sus dependencias, localizadas en puntos estratégicos, con fácil acceso a las vías públicas.</li> </ul>	

**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
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>Se han identificado los procesos de la Institución, contamos con un mapa de los procesos y trabajamos en la documentación de los procesos claves.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Mapa de procesos.</li> <li>B. Procedimientos documentados disponibles para los colaboradores en Next Cloud, INTRANET.</li> <li>C. F.SIG.02 Matriz de Control de Documentos Internos.</li> <li>D. Evidencias de Socialización de procedimientos.</li> </ul>	

	E. Indicador “Estandarización de Procesos SISMAP”	
2) Diseña e implementar un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	<p>Diseñamos e implementamos sistemas para aprovechar las oportunidades de digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos para la disponibilidad de la documentación aprobada en toda la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Servicios a través de la Oficina Virtual.</li> <li>B. Documentos aprobados disponibles a través de Next Cloud e INTRANET.</li> <li>C. Seguimiento de POA y carga de evidencia de ejecución a través de Next Cloud.</li> </ul>	
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.		No se evidencia que se analizan y evalúan 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.
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	<p>Se identifica a los propietarios del proceso y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Procedimientos documentados.</li> </ul>	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	<p>Se simplifican los procesos de forma regular y realizando los cambios necesarios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Versiones de Procedimientos documentados.</li> <li>B. Solicitudes de simplificación y/o revisión de procedimientos documentados (formularios y/o correos electrónicos)</li> <li>C. Registros y planes de acciones correctivas.</li> </ul>	
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>Impulsamos la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas internacionales involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Protocolo de recolección de datos.</li> <li>B. Planes sectoriales.</li> <li>C. Guías Metodológicas.</li> </ul>	
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.).		No se evidencia que se establezcan 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.).
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. ( <i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	<p>Se revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Backup</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Sistema de recuperación de datos Veritas Net Backup,</li> <li>B. Catálogo de copias de seguridad con frecuencia diaria y semanal.</li> </ul>	

**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
<b>La Organización:</b>		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	<p>Se involucra a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Encuestas de servicios.</li> <li>B. Matriz de seguimiento de casos del Centro de atención al ciudadano.</li> <li>C. Redes Sociales.</li> </ul>	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	<p>Utilizamos métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Proceso de Servicio Licencia de Conducir en enlazados con Procuraduría General de la República, Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre además de la Junta Central Electoral.</li> </ul>	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.		No se evidencia que se aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.

<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Se promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Portal Institucional.</li> <li>B. Redes sociales.</li> <li>C. Oficina Virtual.</li> </ul>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Se coordinan los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Protocolo de recolección de datos.</li> <li>B. Fotos mesas de trabajo con las alcaldías. (Solicitar Kendra)</li> <li>C. Procedimientos Internos.</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Desarrollamos un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Acuerdo con Banco BDI, BanReservas, Tesorería Nacional (SIRITE) para pagos de servicios.</li> </ul>	

	<p>B. Proceso de Servicio Licencia de Conducir en enlazados con Procuraduría General de la República, Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre además de la Junta Central Electoral.</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Creamos grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Noticias en el portal web Institucional sobre reuniones con grupos de interés, convenios interinstitucionales y reuniones con actores del sistema.</p> <p>B. Fotos de reuniones, talleres con Asociaciones de choferes de transporte terrestre de pasajeros y carga, organismos nacionales e internacionales.</p> <p>C. Reuniones Mesas Locales de Seguridad Ciudadanía y Género que incluye representantes de las distintas alcaldías, defensa civil, iglesias, MOPC y sociedad civil (seguridad vial)</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>		<p>No se evidencia que se incorporen incentivos 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>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos,</p>	<p>Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar</p>	

<p>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>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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Proceso de Servicio Licencia de Conducir en enlazados con Procuraduría General de la República, Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre además de la Junta Central Electoral.</li> <li>B. Intercambios de datos con la procuraduría General de la Republica para la disponibilidad de datos de las multas de los conductores en el Portal Web.</li> </ul>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Se hacen acuerdos en diferentes niveles de gobierno.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Acuerdos:</li> <li>B. Cruz Roja Dominicana</li> <li>C. Banreservas - DIGESETT – INTRANT</li> <li>D. Tesorería Nacional</li> </ul>	

## 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
<p><b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b></p>		
<p>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>	<p>Hemos medido la percepción del nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tenemos un 93% en el índice de satisfacción de usuarios en la Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT realizada en el año 2022, 99.3 en 2021 y 96.3% en 2019.</li> <li>• Tenemos un 98% de satisfacción en la encuesta realizada por el Centro de Atención al Ciudadano.</li> <li>• Tenemos un 98% de satisfacción en la evaluación de Carta Compromiso al Ciudadano en 2022 y 98% en 2021.</li> <li>•</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT año 2022, 2021 y 2019.</p> <p>B. Informe anual Centro de Atención al Ciudadano 2022,</p>	

	C. Informe evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano 2022.	
<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>Hemos medido la orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. En la Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT realizada en los años presentados a continuación se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>98.3%</b> en 2022, <b>99.5%</b> en 2021, y <b>99%</b> en 2019 de satisfacción en la dimensión de <b>Capacidad de Respuesta</b> (conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza)</li> <li>• <b>99%</b> en 2022, <b>99.7%</b> en 2021 y <b>100%</b> en 2019 de satisfacción en la dimensión de <b>Seguridad</b> (disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido)</li> <li>• <b>98.7%</b> en 2022, <b>98.7%</b> en 2021 y <b>100%</b> en 2019 de satisfacción en la dimensión de <b>Empatía</b> (Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes)</li> </ul> <p>En la encuesta realizada a los ciudadanos que nos contactan a través del Chat institucional en 2022, hemos obtenido los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 98% satisfacción en la <b>atención brindada.</b></li> <li>• 99% satisfacción en <b>rápida respuesta</b></li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<p>A. Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT realizada en el año 2022, 2021 y 2019.</p> <p>B. Informe anual Centro de Atención al Ciudadano 2022</p>	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No hemos medido la opinión de los ciudadanos/clientes sobre la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<p>Hemos medimos la transparencia mediante la medición periódica del cumplimiento de la Ley 200-04 y el índice de Transparencia con una puntuación de 91% en 2022 y 91% en 2021.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Puntuación en el Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP) 2022 y 2021.</p>	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>Hemos medido Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. En la Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT realizada en los años presentados a continuación se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>98.3%</b> en 2022, <b>99.5%</b> en 2021, y <b>99%</b> en 2019 de satisfacción en la dimensión de <b>Capacidad de Respuesta</b> (conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza).</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>98.5%</b> en 2022, <b>99.6%</b> en 2021 y <b>100%</b> en 2019 de satisfacción en la dimensión de <b>Fiabilidad</b> (habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable).</li> <li>• <b>97.5%</b> en 2022, <b>97.5%</b> en 2021 y <b>98.6%</b> en 2020 de satisfacción en el atributo de <b>Fiabilidad</b> de los servicios comprometidos en la encuesta de Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT año 2022, 2021 y 2019.</p> <p>B. Informe encuesta Carta Compromiso al Ciudadano 2022, 2021 y 2020.</p>	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los usuarios sobre:</b></p> <p>I) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Hemos medido el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. En la Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT realizada en los años presentados a continuación se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>98.3%</b> en 2022, <b>99.5%</b> en 2021, y <b>99%</b> en 2019 de satisfacción en la dimensión de <b>Capacidad de Respuesta</b> (conocimiento y atención mostrados por los empleados y</li> </ul>	

	<p>sus habilidades para concitar credibilidad y confianza).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>98.5%</b> en 2022, <b>99.6%</b> en 2021 y <b>100%</b> en 2019 de satisfacción en la dimensión de <b>Fiabilidad</b> (habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable).</li> <li>• <b>99%</b> en 2022, <b>99.7%</b> en 2021 y <b>100%</b> en 2019 de satisfacción en la dimensión de <b>Seguridad</b> (disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido).</li> <li>• <b>97.5%</b> en 2022, <b>97.5%</b> en 2021 y <b>98.6%</b> en 2020 de satisfacción en el atributo de <b>Fiabilidad</b> de los servicios comprometidos en la encuesta de Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>A. Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT año 2022, 2021 y 2019.</li> <li>B. Informe encuesta Carta Compromiso al Ciudadano 2022, 2021, 2020.</li> </ol>	
<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>Hemos medido la accesibilidad a los servicios físicos y digitales. En la Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT realizada en los años presentados a continuación se obtuvieron los siguientes resultados:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>98.5%</b> en 2022, <b>99.6%</b> en 2021 y <b>100%</b> en 2019 de satisfacción en la dimensión de <b>Fiabilidad</b> (habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable).</li> <li>• <b>96%</b> en 2022, <b>97%</b> en 2021 y <b>99.1</b> en 2020 de satisfacción en el atributo de <b>Accesibilidad</b> de los servicios comprometidos en la encuesta de Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT en 2022, 2021 y 2019.</p> <p>B. Informe encuesta Carta Compromiso al Ciudadano 2022, 2021 y 2020.</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Hemos medido la calidad de los productos y servicios. En la encuesta de satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT realizada en los años presentados a continuación se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>98.3%</b> en 2022, <b>99.5%</b> en 2021, y <b>99%</b> en 2019 de satisfacción en la dimensión de <b>Capacidad de Respuesta</b> (conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza).</li> <li>• <b>98.5%</b> en 2022, <b>99.6%</b> en 2021 y <b>100%</b> en 2019 de satisfacción en la dimensión de</li> </ul>	

	<p><b>Fiabilidad</b> (habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>99%</b> en 2022, <b>99.7%</b> en 2021 y <b>100%</b> en 2019 de satisfacción en la dimensión de <b>Seguridad</b> (disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido).</li> <li>• <b>98.7%</b> en 2022, <b>99.2%</b> en 2021 y <b>100%</b> en 2019 de satisfacción en la dimensión de <b>Empatía</b> (Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes)</li> <li>• Índice de Satisfacción de Usuarios <b>93%</b> en 2022, <b>99.3%</b> en 2021 y <b>96.3%</b> en 2019.</li> </ul> <p><b>98%</b> en 2022 y <b>98%</b> en 2021 en el cumplimiento de los estándares comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Informe de Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT año 2022, 2021 y 2019.</li> <li>B. Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano 2022 y 2021.</li> </ul>	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		No se evidencia que tengamos 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 percepción de la capacidad de la organización para la innovación.
6) Agilidad de la organización.		No se ha medido la percepción de la agilidad de la organización.
7) Digitalización en la organización.		No se ha medido la percepción de la digitalización en la organización.

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>Hemos medido el tiempo de espera. En la encuesta de satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT realizada en los años presentados a continuación se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>98.3%</b> en 2022, <b>99.5%</b> en 2021, y <b>99%</b> en 2019 de satisfacción en la dimensión de <b>Capacidad de Respuesta</b> (conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza).</li> <li>• <b>99%</b> en 2022, <b>99.7%</b> en 2021 y <b>100%</b> en 2019 de satisfacción en la dimensión de <b>Seguridad</b> (disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido).</li> </ul> <p><b>98%</b> en 2022 y <b>98%</b> en 2021 en el cumplimiento de los estándares comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>A. Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT año 2022, 2021 y 2019.</li> <li>B. Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano 2022, 2021 y 2020.</li> </ol>	

<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p><b>Centro de atención al ciudadano</b> De enero a diciembre de 2022 se recibieron <b>246 quejas.</b> De enero a diciembre de 2022 se recibieron <b>68 sugerencias.</b></p> <p><b>Oficina de Libre Acceso a la Información Pública Línea 311:</b> De enero a diciembre de 2022 se recibieron <b>23 quejas.</b> De enero a diciembre de 2022 se recibieron <b>13 sugerencias.</b></p> <p>Durante el período no hubo ninguna acción correctiva necesaria/implementada. Tenemos un tiempo de 15 días laborables para dar respuesta y un promedio de 5 días en responderlas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Matriz de Seguimiento del Centro de Atención al Ciudadano 2022</li> <li>B. Correos recibidos a <a href="mailto:info@intrans.gob.do">info@intrans.gob.do</a>.</li> </ul>	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Hemos medido resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad. Cumplimiento 98% en 2022, 98% en 2021 en los estándares comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Informe de evaluación de Carta Compromiso al Ciudadano 2022 y 2021.</li> </ul>	

4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>Cumplimiento 98% en 2022 y 98% en 2021 en los estándares comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Informe de evaluación de Carta Compromiso al Ciudadano 2022 y 2021.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>La Institución cuenta con 11 canales de información y comunicación con el ciudadanos, los cuales se presentan a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Portal Web Institucional</li> <li>2. Centro de Atención al Ciudadano via telefónica.</li> <li>3. Centro de Atención al Ciudadano via Chat.</li> <li>4. Oficina de Acceso a la información (OAI).</li> <li>5. Correo electrónico @info.</li> <li>6. Central telefónica 809-338-6134.</li> <li>7. Facebook.</li> <li>8. Twitter.</li> </ol>	

	<p>9. Instagram. 10. Buzones de sugerencias 11. línea 311</p> <p><b>Resultados de utilización:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de atención al ciudadano vía <b>telefónica, 42,152 atenciones 2022</b></li> <li>• Centro de atención al ciudadano vía <b>Chat Institucional, 55,793 atenciones 2022</b></li> <li>• Centro de atención al ciudadano vía <b>Mesa de Ayuda, 592 atenciones 2022</b></li> <li>• Oficina de Libre Acceso a la Información Pública: <b>2,693 correos atendidos</b></li> <li>• Oficina de Libre Acceso a la Información Pública: <b>Saip 122 solicitudes atendidas</b></li> <li>• Oficina de Libre Acceso a la Información Pública: <b>Línea 311 46 solicitudes atendidas</b></li> <li>• Oficina de Libre Acceso a la Información Pública: <b>Física/Personal 30 atenciones</b></li> <li>• Oficina de Libre Acceso a la Información Pública: <b>Llamadas Telefónicas: 656 Llamadas atendidas</b></li> </ul>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Contamos con información de nuestros servicios por diversas vías, la cual nos mantenemos actualizando constantemente de acuerdo con los cambios que se presenten:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Portal Institucional</li> <li>2. Redes sociales</li> <li>3. Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.</li> <li>4. *462</li> </ol>	



	<p>5. Oficina de libres accesos a la Información 6. Centro de atención al ciudadano (Teléfono, Chat y Mesa de Ayuda)</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Portal web INTRANT. B. Redes sociales. C. Puntuación de SISMAP indicador 01.5 Transparencia en las informaciones de Servicios y funcionarios.</p>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Disponemos de la información de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización con la presentación de nuestra planificación estratégica (PEI, POAs) y rendición de cuentas Memoria Institucionales, Indicadores de Gestión).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Portal Institucional, B. SISMAP. C. Puntuación en el Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP).</p>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Tenemos alcance de la entrega de datos abiertos y facilidad para obtener datos de la OAI.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Portal de Transparencia en portal Institucional. B. Portal de Solicitud de información Pública virtual (SAIP). C. Correo electrónico <a href="mailto:info@intranat.gob.do">info@intranat.gob.do</a>.</p>	

5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).

**Oficinas a nivel a nacional**

lunes a viernes de 8:00 a.m a 4:00 p.m

**-Centro de atención al ciudadano vía telefónica**

lunes a viernes de 8:00 a.m. a 10:00 p.m.

**-Centro de atención al ciudadano vía chat**

lunes a viernes de 8:00 a.m a 4:00 p.m

**-Servicios de Licencias de Conducir**

**Sede Principal/** lunes a viernes: 8:00 am a 4:00 pm.

**Blue Mall/** lunes a viernes: 10:00 am a 9:00 pm; sábados: 10:00 am a 6:00 pm; domingo 12:00 m a 6:00 pm.

**Multicentro Churchill/** lunes a viernes: 8:00 am a 5:00 pm; sábados: 8:00 am a 4:00 pm; domingos: 8:00 am 1:00 pm.

**Sambil/**lunes a viernes: 8:00 am a 7:00 pm; sábados: 8:00 am a 3:00 pm.

**Megacentro/**lunes a viernes: 8:00 am a 7:00 pm; sábados: 8:00 am a 3:00 pm.

**Occidental Mall, Santo Domingo Oeste /** lunes a viernes desde las 8:00 a.m. hasta las 8:00 p.m. y los sábados de 9:00 a.m. hasta las 6:00 p.m.

**Ministerio de Defensa/**lunes a viernes: 8:00 am a 4:00 pm.

**Higüey/**lunes a viernes: 8:00 am a 4:00 pm.

**La Romana/**lunes a viernes: 8:00 am a 5:00 pm. Sábados 8:00 am a 1:00 pm.

**Azua/**8:00 am a 4:00 pm.

**San Juan de la Maguana/** 8:00 am a 4:00 pm.

**Barahona/** 8:00 am a 4:00 pm.

**La Vega/** 8:00 am a 4:00 pm.

**Bonao** 8:00 am a 4:00 pm. \*\*\*

**Santiago/** 8:00 am a 4:00 pm.

**Puerto Plata/** 8:00 am a 4:00 pm.

**Valverde Mao/** 8:00 am a 4:00 pm.

**San Francisco de M./** 8:00 am a 4:00 pm.

	<p><b>Nagua/</b> 8:00 am a 3:00 pm.  <b>New York/</b> 8:00 am a 4:00 pm.  <b>España, Madrid</b> 9:00 am a 4:00 pm.  <b>Miami,</b> 8:00 am a 4:00 pm</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Menú de citas oficina virtual.</li> <li>B. Portal Institucional.</li> <li>C. Carpeta compartida del Centro de atención al ciudadano (Teléfono y Chat).</li> </ul>	
6) Tiempo de espera.	<p>Hemos medido el tiempo de espera. En la encuesta de satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT realizada en los años presentados a continuación se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>98.3%</b> en 2022, <b>99.5%</b> en 2021, y <b>99%</b> en 2019 de satisfacción en la dimensión de <b>Capacidad de Respuesta</b> (conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza).</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT año 2022.</li> </ul>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Hemos medido el tiempo de espera. En la encuesta de satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT realizada en el año 2022 obtuvimos los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>98.3%</b> de satisfacción en la dimensión de <b>Capacidad de Respuesta</b> (conocimiento y atención mostrados por los empleados y</li> </ul>	

	<p>sus habilidades para concitar credibilidad y confianza).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT año 2022.</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>Los costos de los servicios están publicados en todas las vías de información que tenemos disponibles para los ciudadanos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Portal Institucional.  B. Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.  C. Centro de atención al ciudadano (Teléfono y Chat).</p>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>Tenemos disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Servicios en Portal Web Institucional.  B. Brochure Carta Compromiso al ciudadano físico y digital.</p>	

### 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.	<p>Gestionamos las quejas y sugerencias recibidas por los ciudadanos por diferentes canales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<p>A. Centro de atención al ciudadano vía telefónica y chat.</p> <p>B. Formularios de recolección de buzones de sugerencias.</p> <p>C. Matriz de seguimiento de casos del Centro de atención al ciudadano.</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p><b>Centro de atención al ciudadano</b> De enero a diciembre de 2022 se recibieron <b>246 quejas</b>. De enero a diciembre de 2022 se recibieron <b>68 sugerencias</b>.</p> <p><b>Oficina de Libre Acceso a la Información Pública Línea 311:</b> De enero a diciembre de 2022 se recibieron <b>23 quejas</b>. De enero a diciembre de 2022 se recibieron <b>13 sugerencias</b>.</p> <p>Durante el período no hubo ninguna acción correctiva necesaria/implementada. Tenemos un tiempo de 15 días laborables para dar respuesta y un promedio de 5 días en responderlas</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Matriz de Seguimiento del Centro de Atención al Ciudadano.</p> <p>B. Correos recibidos a <a href="mailto:info@intranet.gob.do">info@intranet.gob.do</a>.</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>		<p>No se ha medido el grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores</p>		<p>No se han medido los indicadores de cumplimiento con relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>

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 han medido el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. 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>Tenemos interacción con los ciudadanos a través de los canales de interacción dispuestos para comunicarnos con ellos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de atención al ciudadano vía telefónica, 42,152</li> <li>• Centro de atención al ciudadano vía Chat Institucional, 55,793</li> <li>• Centro de atención al ciudadano vía Mesa de Ayuda, 592</li> <li>• Oficina de Libre Acceso a la Información Pública: 2,693 correos atendidos</li> <li>• Oficina de Libre Acceso a la Información Pública: Saip 122 solicitudes atendidas</li> <li>• Oficina de Libre Acceso a la Información Pública: Línea 311 46 solicitudes atendidas</li> <li>• Oficina de Libre Acceso a la Información Pública: Física/Personal 30 atenciones</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina de Libre Acceso a la Información Pública: Llamadas Telefónicas: 656 Llamadas atendidas</li> </ul>	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	<p>Si medimos la transparencia de las informaciones con el cumplimiento de la ley 200-04 de Transparencia y el cumplimiento del índice de transparencia gubernamental.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Puntuación en el Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP).</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
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>En la Encuesta de Percepción de los Colaboradores aplicada en 2022 se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>87.60% valoran como <b>Bueno</b> el desempeño del INTRANT de cara a sus objetivos y metas.</li> <li>12.40% lo valoran como <b>Regular</b>.</li> </ul> <p>En la encuesta de Percepción a los ciudadanos en 2022, se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>48.4% de los ciudadanos valoran como bueno el desempeño del INTRANT.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 29.22% lo valoran como regular.</li> <li>• 2.51% lo valoran como malo.</li> <li>• 80.14% que respondió positivamente a sí conoce el INTRANT.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Informe de Encuesta de Percepción de los colaboradores 2022.</p> <p>B. Informe de Encuesta de percepción de los ciudadanos 2022.</p>	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>En la Encuesta de Percepción de los Colaboradores aplicada en 2022 se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 96.30% de los encuestados conocen la Misión, Visión y Valores.</li> <li>• 79.50% de los colaboradores afirman que en la Institución se fomenta que cada área y persona participe en la definición de los objetivos y metas de la organización.</li> <li>• 9% respondió negativamente.</li> <li>• 11.59% indicó que no lo sabe.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Encuesta de Percepción de los colaboradores 2022.</p>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>El 82% de los colaboradores valora de forma positiva la participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>A. Encuesta de clima 2021.</p>	



<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>El 90% de los colaboradores valora de forma positiva la conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p><b>Evidencia:</b> A. Encuesta de clima 2021.</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>En la Encuesta de Percepción de los Colaboradores aplicada en 2022 se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 72.40 contestó positivamente a que el INTRANT cuenta con mecanismos para conocer la opinión de los colaboradores.</li> <li>• 12.70% respondió negativamente.</li> <li>• 14.90% no conoce dichos mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b> A. Encuesta de Percepción de los colaboradores 2022.</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>En la Encuesta de Percepción de los Colaboradores aplicada en 2022 se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 59.90% del total encuestado conoce los programas y acciones que desarrolla la Institución fuera de sus obligaciones como tal,</li> <li>• 40.10% respondió negativamente.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	A. Encuesta de Percepción de los colaboradores 2022.	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	El 82% de los colaboradores valora de forma positiva la apertura de la organización para el cambio y la innovación.  <b>Evidencia:</b> A. Encuesta de clima 2021.	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	El 81% de los colaboradores valora de forma positiva el impacto de la digitalización en la organización.  <b>Evidencia:</b> A. Encuesta de clima 2021.	
9) La agilidad de la organización.	El 81% de los colaboradores valora de forma positiva la agilidad de la organización.  <b>Evidencia:</b> A. Encuesta de clima 2021.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		

<p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>El 97% de los colaboradores valora de forma positiva 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><b>Evidencia:</b> A. Encuesta de clima 2021.</p>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>El 89% de los colaboradores valora de forma positiva el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b> A. Encuesta de clima 2021.</p>	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>En la Encuesta de Percepción de los Colaboradores aplicada en 2022 se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 95.70% de los colaboradores encuestados considera que es adecuada la claridad y la forma en que se establecen los objetivos y metas de su puesto de trabajo para el periodo de evaluación del desempeño.</li> <li>• 4.30% no estuvo de acuerdo con esta con esta interrogante.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b> A. Encuesta de Percepción de los colaboradores 2022.</p>	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>El 90% de los colaboradores valora de forma positiva la gestión del conocimiento.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b> A. Encuesta de clima 2021.</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>El 87% de los colaboradores valora de forma positiva la comunicación interna y los métodos de información.</p> <p><b>Evidencia:</b> A. Encuesta de clima 2021.</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>En la Encuesta de Percepción de los Colaboradores aplicada en 2022 se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 66.80% respondió positivamente a que la Institución utiliza diversas formas para conocer los esfuerzos individuales y de equipos en todos los niveles de la organización.</li> <li>• 15.20% reconoce que no.</li> <li>• 18% responde que no lo sabe.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b> A. Encuesta de Percepción de los colaboradores 2022.</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No se ha medido la opinión del personal respecto al enfoque de la organización para los cambios y la innovación.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>El 90% de los colaboradores valora de forma positiva el ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de clima 2021.</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>El 77% de los colaboradores valora de forma positiva el enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de clima 2021.</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>El 71% de los colaboradores valora de forma positiva el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de clima 2021.</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>El 92% de los colaboradores valora de forma positiva las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de clima 2021.</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
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	El 76% de los colaboradores valora de forma positiva el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias. <b>Evidencia:</b> Encuesta de clima 2021.	
2) Motivación y empoderamiento.	El 92% de los colaboradores valora de forma positiva la motivación y el empoderamiento. <b>Evidencia:</b> Encuesta de clima 2021.	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	El 90% de los colaboradores valora de forma positiva el acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.  <b>Evidencia:</b> Encuesta de clima 2021.	

#### 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.).	Se evidencia un índice de rotación de enero a diciembre 2022 de un 50.5 %.  Se evidencia un índice de absentismo de enero a diciembre 2022 de un 97.28 %	

	<b>Evidencia:</b>  Cuadro de cálculo de rotación y absentismo laboral 2022	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.		No se ha medido el nivel de participación en actividades de mejora.
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.		No se recibieron reportes sobre dilemas éticos ni conflictos hacia la Institución.
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).		No contamos 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).

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<b>Mediciones del Rendimiento Individual 2022. Porcentaje De Los Resultados Generales Por Categoría Del Desempeño.</b>  Cantidad de evaluados 1,019  Desempeño Insatisfactorio 0.19% Desempeño ajo Promedio 0.29% Desempeño Promedio. 1.77%	

	<p>Desempeño Superior al Promedio 24.24%</p> <p>Desempeño Sobresaliente 73.51%</p> <p><b>Evidencia:</b> Reporte de Evaluación del Desempeño 2022</p>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.		No se han medido los indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	<p>Se realizaron actividades de formación y capacitación, donde participaron colaboradores, según se presenta.</p> <p>Sistema Integrado de Transporte-15</p> <p>Inducción a la adm. Publica-38</p> <p>Inducción a la ley 41-08-83</p> <p>Códigos de pautas éticas e integridad en el SNCCP-1</p> <p>Compras Públicas Sostenibles-2</p> <p>Redacción y presentación de informes técnicos-30</p> <p>Gestion Y resolución de conflictos-26</p> <p>Gestion de la Calidad en la Administración Pública-30</p> <p>Técnicas de Archivo-48</p> <p>Trabajo en equipo-28</p> <p>Ortografía y Redacción de Informes técnicos-30</p> <p>Supervisión Efectiva-30</p> <p>Habilidades de Liderazgo-30</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de gestión del Depto. de Capacitación y desarrollo.</p>	No se evidencia que se determine las tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, así como la eficacia de la utilización del presupuesto para las actividades.
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se evidencia la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.



--	--	--

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
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.		No se evidencia que se mida la percepción del 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.
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se evidencia que se mida la percepción 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.).
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 que se mida la percepción las 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 que se mida la percepción 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		No se evidencia que se mida la percepción el impacto de la organización en la calidad de la democracia, la

comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.		transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se evidencia que se mida la percepción del impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		No se evidencia que se mida la percepción de la 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.).

### Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

#### Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).		No se evidencian 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).
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No se evidencia que se mida la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Se mide la importancia de cobertura positiva y negativa de los medios de comunicación alrededor de la institución.  <b>Evidencia:</b> A. Matriz de seguimiento y clasificación de noticias.	

	<p>B. Síntesis de noticias</p> <p>C. Acciones correctivas (Envío de cartas aclaratoria y acercamiento con medios).</p>	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		No se evidencia que se mida 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 que se mida 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).	<p>Se evidencia el intercambio de conocimiento e información.</p> <p><b>Evidencia.</b></p> <p>A. Fotos de Conferencias</p> <p>B. Convocatorias de Prensa</p> <p>C. Fotos y noticias de Talleres</p>	
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	<p>Se realizan jornadas de prevención de riesgos y salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el marco del mes para la sensibilización sobre el cáncer de mama, realizamos en octubre 2022 una jornada integral de salud donde realizamos las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jornada de sonomamografía: Donde participaron 49 colaboradoras.</li> <li>- Jornada odontológica: Donde participaron 39 colaboradores.</li> <li>- Jornada Cardiovascular: Donde participaron 47 colaboradores.</li> </ul> </li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jornada de toma de perfil lipídico: Donde participaron 25 colaboradores.</li> <li>- Jornada de toma de glicemia: Donde participaron 19 colaboradores.</li> <li>- Jornada de PSA: Donde participaron 13 colaboradores.</li> </ul> <p>Además de las jornadas médicas realizamos varias charlas sobre temas importantes para mantener la salud de nuestros colaboradores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Charla de prevención de cáncer mama: Con la participación de 66 colaboradores.</li> <li>- Entregamos 3 kit de belleza a tres colaboradoras sobrevivientes de cáncer de mama</li> <li>- Charla de prevención de cáncer de próstata: Con la participación de 35 colaboradores.</li> <li>- Charla de vida saludable: Con la participación de 38 colaboradores.</li> <li>- Se le ha dado seguimiento al acuerdo de entrega medicamentos con PROMESECAL, recibiendo a la fecha 2 despacho de medicamentos para la unidad médica del INTRANT.</li> </ul> <p><b>Evidencia.</b>  Listado de Participantes  Relación de Analíticas  Informe de Operativos Médicos.  Fotos.</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</p>		<p>No se evidencia que se mida los resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de</p>

Documento Externo  
SGC-MAP

de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p><b>Servicios Enero-Diciembre 2022</b></p> <p><b>Licencias de Conducir</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Carnet de Aprendizaje: 129,330</li> <li>-Licencia de Conducir: 120,345</li> <li>-Licencia de Motorista: 1,658</li> <li>-Renovación: 310,108</li> <li>-Duplicados: 17,896</li> <li>-Cambio de Categoría: 12,962</li> <li>-Cambio de Transmisión: 540</li> <li>-Oficial a Civil: 1,511</li> <li>-Cambio de Diplomático: 172</li> <li>-Cambio de extranjero dominicano: 2,227</li> <li>-Categoría (5): 724</li> <li>-Servicios a PN: 1,630</li> <li>-Servicios a Ministerio Defensa: 12,754</li> </ul> <p><b>Vehículos de Motor:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Inspecciones físicas de vehículos del transporte público de pasajeros y carga: 13,215</li> <li>-Certificación de Trailer y Buggys: 1,314</li> <li>-Inspección de Four Wheel: 18</li> <li>-Transformaciones de vehículos: 8</li> <li>-Registro y validación de talleres: 28</li> </ul> <p><b>ENEVIAL</b></p>	

	<p>Acciones formativas en seguridad vial ofrecidas: 124,577.</p> <p><b>Tránsito y Vialidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Permisos de Vaciados de Hormigón: 1,709</li> <li>-Permisos de Carga y Descarga: 208</li> <li>-Permisos de Cierre Temporal de Carril: 242</li> <li>-Permisos de circulación en zonas restringidas: 53</li> <li>-Permisos de carga sobredimensionadas: 22</li> <li>-Permisos para actividades en la vía pública: 45</li> <li>-Permisos para filmación: 45</li> <li>-Permisos para instalación de publicidad: 29</li> <li>-Permisos para trabajos en la vía pública: 248</li> </ul> <p><b>Transporte de Pasajeros</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Licencias de Operación Transporte Privado otorgadas: 538</li> <li>-Licencias de operación de transporte Urbano: 32</li> <li>-Licencia de operación de transporte interurbano: 15</li> </ul> <p><b>-Transporte de Carga</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Permisos especiales o excepcionales: 73,708</li> <li>-Trenes de carretera de doble cola: 302</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Memorias Institucionales 2022.</li> <li>B. Informe estadístico de los servicios del INTRANT 2022.</li> </ul>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p><b>Enero-Diciembre 2022</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Acciones formativas en seguridad vial 124,577 beneficiarios</li> <li>-Servicios Licencias de Conducir 611,857 beneficiarios.</li> <li>-Servicios vinculados a Vehículos de Motor 14,610 beneficiarios</li> </ul>	

	<p>-Servicios vinculados a Tránsito y Vialidad 2,601 Actividades.</p> <p>-Servicios vinculados a transporte de pasajeros 585 beneficiarios.</p> <p>-Servicios vinculados a transporte de carga 4,684 beneficiarios.</p> <p>Evidencia:</p> <p>A. Memorias Institucionales 2022</p> <p>B. Informe estadísticos de los servicios del INTRANT 2022</p>	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No contamos con resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No contamos con los resultados del 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>Logramos una puntuación de 98% en la evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencia:</p> <p>A. Informe de evaluación de Carta Compromiso al Ciudadano 2022.</p>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se ha medido resultados de innovaciones en servicios/productos.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido resultados de la implementación de reformas del sector público.

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

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

<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Gestionamos de manera óptima los recursos disponibles.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>A. Puntuación en el Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP).</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Hemos trabajado en la mejora e innovación de procesos apoyándonos de la tecnología.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>A. Oficina Virtual (pago en línea, simulador de examen teórico, manuales de conducción).</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se evidencia se realicen análisis comparativos de Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones.
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).		No se evidencia se mida la 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 prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).		No se evidencia el impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.)
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>Se monitorea el nivel de cumplimiento de las Institución en cada uno de los indicadores del sistema. Los resultados de reflejan en los siguientes datos:</p> <p>- Metas Presidenciales: 100%</p>	



	<p>-SISMAP: 82%</p> <p>- ITICGE: 76.15%</p> <p>- Transparencia (DIGEIG): 91%</p> <p>-Cumplimiento Ley 200-04: 95%</p> <p>- Índice de Gestión Presupuestaria (IGP): 83%</p> <p>- Carta Compromiso al Ciudadano: 98%</p> <p>- SISACNOC: 96%</p> <p>Evidencia:</p> <p>A. Puntuación en el Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP).</p> <p>B. Informe de Resultados de Indicadores 2022</p>	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	<p>Contamos con dos certificaciones recibidas en 2022 de parte de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>A.- Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano (A3-2014).</p> <p>B.- Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales (E1-2018).</p>	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>Cumplimos con los objetivos financieros y del presupuesto. Índice de Gestión Presupuestaria (IGP): 83%</p> <p>Evidencia:</p> <p>A. Puntuación en el Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP).</p> <p>B. Informe de Evaluación Trimestral de las Metas Físicas-Financieras.</p> <p>C. Informe anual de ejecución presupuestaria 2022.</p>	

<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Evidenciamos resultados relacionados con la eficiencia y control en el gasto público. Evidencia: A. Informe de Evaluación Trimestral de las Metas Físicas-Financieras. B. Informe anual de ejecución presupuestaria 2022. C. Informe de ejecución presupuestaria POR 2022.</p>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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