



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

MINISTERIO DE INTERIOR Y POLICÍA (MIP)

**FECHA:**

JUNIO 2023

Documento Externo  
SGC-MAP

## 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 Ministerio de Interior y Policía (MIP), formula y desarrolla su marco institucional (misión, visión, valores) articulado a la Constitución de la República, la Estrategia Nacional de Desarrollo, específicamente al Objetivo General I.1 Administración Pública eficiente, transparente y orientada a resultados; y el Objetivo General I.2 Imperio de la Ley y Seguridad Ciudadana; los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Objetivo 16 Paz, Justicia e Instituciones Sólidas), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (2021-2024), así como al Plan de Gobierno (2020-2024).</p> <p>Se conformaron equipos de trabajo multifuncionales con personal experto de cada unidad funcional del MIP para la revisión de la misión, visión y valores conjuntamente con la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Listados de asistencia a talleres de revisión</li></ul>	<p>No se evidencia la participación de los grupos de interés externos.</p>

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<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>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:</p>	<p>del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</li> <li>• Marco Institucional (Código OD-GM-01, V2)</li> </ul> <p>Como parte de la revisión del marco institucional, el MIP redefinió los valores alineándolos con la misión y visión institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listados de asistencia a talleres de revisión del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>• Marco Institucional (Código OD-GM-01, V2)</li> </ul> <p>Conjuntamente a la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI), fue revisado y reformulado el marco institucional (misión, visión y valores), asegurando que su alineación a las estrategias nacionales, de manera</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>específica al Objetivo General 1.1 <i>Administración Pública eficiente, transparente y orientada a resultados</i>; y el Objetivo General 1.2 <i>Imperio de la Ley y Seguridad Ciudadana de la Estrategia Nacional de Desarrollo</i>; los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Objetivo 16 Paz, Justicia e Instituciones Sólidas), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (2021-2024), así como al Plan de Gobierno (2020-2024).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</li> <li>• Marco Institucional (Código OD-GM-01, V2)</li> </ul>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Se comunica y socializa el marco institucional (misión, visión y valores), en las actividades de inducción al personal de nuevo ingreso. También se disponen de impresos a ser colocados en espacios estratégicos.</p> <p>Los objetivos estratégicos y operativos son socializados mediante el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Tanto el marco institucional (misión, visión y valores), como los objetivos estratégicos y operativos se encuentran disponibles en la página web institucional, para todas las partes</p>	<p>Es necesario incluir otros mecanismos para la socialización de la misión, visión, valores.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización,</p>	<p>interesadas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listados de asistencia inducción de personal de nuevo ingreso</li> <li>• Remisión de planes operativos 2022 y 2023</li> <li>• Impresión de pantalla publicación marco institucional en página web institucional <a href="https://mip.gob.do/quienes-somos/">https://mip.gob.do/quienes-somos/</a></li> <li>• Impresión de pantalla publicación Plan Estratégico en página web <a href="https://mip.gob.do/transparencia/images/docs/estadisticas/Institucionales/2021/Plan-Estrategico-Institucional-2021-2024-2.pdf">https://mip.gob.do/transparencia/images/docs/estadisticas/Institucionales/2021/Plan-Estrategico-Institucional-2021-2024-2.pdf</a></li> </ul> <p>Mediante encuentros con cada una de las unidades ejecutoras del MIP, se revisa cada cuatro años el marco institucional (misión, visión y valores), y los objetivos estratégicos.</p> <p>Se han definido y documentado los procedimientos para la elaboración, seguimiento y evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POAs). Para la elaboración de dichos planes se consideran los factores internos y externos, utilizando la herramienta Análisis FODA, la cual permitirá diseñar una estrategia de mediano plazo que lleve a la institución a concretar su propósito.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento Elaboración y Evaluación del Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</li> <li>• Procedimiento Diseño, Formulación, Seguimiento y Monitoreo del Plan Operativo Anual</li> <li>• Instructivo Formulación del Plan Operativo Anual (POA)</li> <li>• Marco Institucional (Código OD-GM-01, V2)</li> <li>• Listados de asistencia a talleres de revisión PEI.</li> </ul> <p>Desde los objetivos estratégicos institucionales el MIP ha plasmado su compromiso con la transparencia y la ética. Es por ello que en el OE.2.1 se estableció: <i>“Garantizar la transparencia institucional a través del libre acceso a la información pública”</i> y para ello implementa mecanismos que permitan el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la disponibilidad de datos abiertos.</p> <p>El MIP cuenta con una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) cuyo objeto es promover la</p>	



<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
	<p>institucionalización de la ética y el estímulo de conductas íntegras en el servidor público, mediante un plan de trabajo, que incluye charlas, remisión de correos electrónicos, cine fórum, y cuya ejecución es supervisada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Con el fin de instaurar el comportamiento ético en el día a día de la institución se estableció el Código de Integridad y Cumplimiento Normativo, así como la Política Institucional Integrada de Calidad, Antisoborno y Cumplimiento, documentos que han sido socializados con todo el personal a través de encuentros presenciales y entregados mediante correo electrónico.</p> <p>El MIP cuenta con la certificación de la norma ISO 37001:2016 sobre el Sistema de Gestión Antisoborno, por lo que ha sido designado un Oficial de Cumplimiento Antisoborno, quien es responsable, entre otros puntos, de garantizar el funcionamiento del SGAS y de proporcionar asesoramiento y orientación al personal sobre dicho sistema.</p> <p>Se definió el procedimiento para el Tratamiento de Inquietudes y Denuncias (PR-CG-10) donde se establece la forma adecuada de tramitar inquietudes y denuncias</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
	<p>relacionadas a conductas inapropiadas del personal y que constituyan inobservancias al Código de Integridad y Cumplimiento Normativo, la Política Institucional Integrada de Calidad, Antisoborno y Cumplimiento; y/o al Sistema de Gestión Antisoborno.</p> <p>A fin de garantizar que los procesos de compras y contrataciones se desarrollen apegados a la ley 340-06 y sus modificaciones, la institución cuenta con un Comité de Compras y Contrataciones. Fueron documentados los procedimientos para compras y contrataciones de bienes y servicios bajo las modalidades de Comparación de Precios (PR-CC-01), Compra Menores (PR-CC-02), Licitación Pública Nacional (PR-CC-03) y Compras Directas (PR-CC-04).</p> <p>Para prevenir comportamientos no éticos, se han establecido controles no financieros en los procesos de adquisición de bienes y servicios, que incluyen, entre otras acciones, la entrega del Código de Integridad y Cumplimiento Normativo a los proveedores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de miembros de la CIGCN</li> <li>• Invitación y listado de asistencia a cine fórum</li> </ul>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Circular sobre buzón de denuncias</li> <li>• Código de Integridad y Cumplimiento Normativo</li> <li>• Política Institucional Integrada de la Calidad, Antisoborno y Cumplimiento</li> <li>• Convocatoria a socialización del Código de Integridad y Cumplimiento Normativo y Política Institucional Integrada y correo electrónico de remisión</li> <li>• Designación Oficial de Cumplimiento Antisoborno</li> <li>• Procedimiento para el Tratamiento de Inquietudes y Denuncias</li> <li>• Enlace al Portal 311 sobre Sistema Nacional de Atención Ciudadana</li> <li>• Resolución que actualiza el Comité de Compras</li> <li>• Formulario Compromiso Ético del Comité de Compras y Contrataciones y el responsable de Almacén del MIP</li> <li>• Compromiso Ético de Compras y Contrataciones y el responsable de Almacén del MIP</li> <li>• Declaración de Conocimiento y Entendimiento del Código de Ética Institucional</li> <li>• Compromiso Ético de Proveedores del MIP</li> <li>• Compromiso Antisoborno Asociados de Negocios.</li> </ul>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	<p>Se realizan acciones para reforzar la confianza entre la máxima autoridad, directivos y todos los servidores del MIP.</p> <p>Como parte del compromiso asumido por el señor ministro con la excelencia en el servicio público y la transparencia, se ha implementado del Sistema Integrado de Gestión basado en la norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Antisoborno.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circular implementación Sistema Integrado de Gestión</li> <li>• Informe de Evaluación de Cumplimiento del Sistema de Gestión Antisoborno</li> <li>• Informe de Auditoría Certificación, Plan de Acción para abordar los hallazgos (INDOCAL)</li> <li>• Convocatoria entrega Certificados)</li> </ul>	

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas 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>Se dispone del Manual de Organización y Funciones, y el Manual de Cargos Por Competencias, los cuales se encuentra en proceso de revisión para su actualización.</p> <p>Se ha diseñado el mapa de Macroprocesos Macroprocesos a fin de representar gráficamente los procesos ejecutados en la institución, los cuales se detallan en las fichas de caracterización de procesos.</p> <p>El MIP ha definido y establecido el Manual de Procedimientos Misionales, basado en la descripción metódica y sistemática de los procesos sustantivos que dan respuesta a la misión institucional, para el cumplimiento de los requisitos de los clientes-ciudadanos y de los compromisos legales y normativos aplicables.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución No. MIP-RA-0003-2022 que aprueba la Estructura Organizacional</li> <li>• Mapa de macroprocesos</li> <li>• Manual de procesos misionales</li> <li>• Fichas de Caracterización de Proceso (Compras y Contrataciones, Servicios General/Almacén y Suministro, Gestión de Comunicación Estratégica, Gestión</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Financiera, Gestión de Asuntos Legales, Certificación de Nacionalidad, Gestión de Capital Humano, Gestión de Tecnología de la Información, Gestión de Ventanilla Única, Renovación de Licencia de Tenencia y Porte de Arma(s) de Fuego para Personas Físicas)	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y</p>	<p>Han sido definidos indicadores de resultado en los planes Estratégico y Operativo Anual.</p> <p>Con el desarrollo de la gestión por procesos se han definido indicadores para medir y evaluar cada uno de ellos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2021-2024</li> <li>• Plan Operativo Anual 2022 y 2023</li> <li>• Informes de ejecución POA julio-diciembre 2022 y enero-marzo 2023</li> <li>• Matriz General de Indicadores</li> </ul> <p>Se realizan mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización basadas en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Autoevaluación CAF</li> <li>✓ Auditorías de procesos internas y externas</li> <li>✓ Acciones correctivas</li> <li>✓ Encuestas de satisfacción de los servicios</li> </ul>	<p>No se evidencia que se introducen mejoras de acuerdo a las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes.</p>

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
las decisiones, etc.).	<p>✓ Autoevaluación del Sistema de Control Interno Institucional basado en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoevaluación CAF 2022</li> <li>• Plan de Mejora CAF 2023</li> <li>• Informes de auditorías internas y externas</li> <li>• Plan de acciones correctivas de certificación de Sistemas de Gestión</li> </ul>	
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>Actualmente se encuentra en proceso de implementación el Sistema de Control Interno Institucional basado en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), con un porcentaje de avance de 60.27%, el cual ha conllevado junto con el Sistema Integrado de Gestión (SIG) bajo las Normas ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Antisoborno la adopción de un proceso de gestión de riesgos, para el monitoreo de los logros estratégicos y operativos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Avance NOBACI enero-junio 2023</li> <li>• Planificación del Sistema Integrado de Gestión (SIG)</li> <li>• Matrices de riesgos de procesos</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El MIP ha implementado de un Sistema Integrado de Gestión (SIG) basado en las normas ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Antisoborno, habiendo concluido satisfactoriamente las auditorias de precertificación.</p> <p>Se aplica el modelo CAF, realizando autoevaluaciones anuales y el correspondiente plan de mejora.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Auditoría Certificación, Plan de Acción para abordar los hallazgos (INDOCAL)</li> <li>• Convocatoria entrega Certificados</li> <li>• Informes de auditorías internas y externas previas a la certificación ISO</li> <li>• Guía CAF 2022</li> <li>• Plan de Mejora 2022 y 2023</li> </ul> <p>Se observa el uso de medios de comunicación masivos para asegurar una comunicación efectiva con los grupos de interés, dando a conocer las actividades institucionales a través de la prensa escrita, radial y televisiva, redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, YouTube), Oficina de Libre Acceso a la</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Información (OAI), portal web institucional, correo electrónico interno, pantallas en distintas áreas de la institución.</p> <p>Para asegurar una comunicación efectiva se ha establecido una política de Gestión de Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Gestión de Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01).</li> <li>• Publicaciones en la prensa</li> <li>• Redes sociales MIP</li> </ul> <p>Se dispone de una estructura física y tecnológica, además de recursos humanos, financieros y materiales para asegurar las condiciones para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>Se promueve el trabajo en equipo con la creación de comités especializados (Comité de Riesgos, Comité de Calidad, Equipo de Implementación NOBACI, Comité de Compras y Contrataciones, Comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo, Comisión de Personal, Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance</p>	<p>Se realizan jornadas con representantes de todas las áreas para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) y los planes Operativos Anuales (POAs), y del presupuesto institucional y han sido documentados los instructivos correspondientes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Procesos Misionales</li> <li>• Fichas de Caracterización de Proceso</li> <li>• Resolución que actualiza el Comité de Riesgos</li> <li>• Comité de Calidad actualizado</li> <li>• Equipo de Implementación NOBACI</li> <li>• Miembros Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo</li> <li>• Resolución que actualiza el Comité de Compras y Contrataciones</li> <li>• Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>• Asistencia a reuniones PEI y POA, y formulación presupuestaria 2022 y 2023</li> <li>• Instructivo Formulación del Plan Operativo Anual (POA)</li> <li>• Instructivo Formulación del Presupuesto Institucional</li> </ul> <p>Se observa el uso de medios de comunicación masivos para asegurar una buena comunicación a través de la prensa escrita,</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>radial y televisiva, redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, YouTube), portal web institucional, correo electrónico interno, circulares, buzones, pantallas en distintas áreas de la institución.</p> <p>A tales fines, ha sido definida la política de Gestión de Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01) dónde se establecen los lineamientos que rigen la gestión de comunicación interna y externa, así como los canales a utilizar. También se elaboró el plan de comunicación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Gestión de Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01).</li> <li>• Plan de Comunicación Interna y Externa</li> <li>• Publicaciones en la prensa</li> <li>• Redes sociales MIP</li> <li>• Publicaciones en sección Noticias del portal web institucional</li> <li>• Circulares</li> <li>• Correo electrónico</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>Los líderes del MIP muestran su compromiso con la innovación y mejora continua a través de múltiples acciones implementadas, tales como:</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fortalecimiento de la seguridad TIC, a través de adquisiciones de equipos y mejora de protocolos de seguridad, capacitaciones en ciberseguridad.</li> <li>✓ Adquisición de licencias de software para aumentar la eficiencia y eficacia de los recursos tecnológicos.</li> <li>✓ Implementación del Sistema Integrado de Gestión basado en la norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Antisoborno, habiendo concluido satisfactoriamente las auditorias de certificación.</li> <li>✓ Aplicación del modelo CAF, realizando autoevaluaciones anuales y el correspondiente plan de mejora.</li> <li>✓ Implementación del Sistema de Control Interno Institucional (SCII) basado en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</li> <li>✓ Capacitación continua de los colaboradores.</li> </ul> <p>Se promueve la retroalimentación de los empleados a través de la aplicación de encuestas de clima organizacional, buzones de sugerencias.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevos equipos tecnológicos</li> </ul>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licencias de software</li> <li>• Circular implementación Sistema Integrado de Gestión</li> <li>• Informes de auditorías internas y externas previas a la certificación ISO</li> <li>• Guía CAF 2022</li> <li>• Plan de Mejora 2022 y 2023</li> <li>• Informe de avance NOBACI enero-junio 2023</li> <li>• Plan de Capacitación Anual 2023</li> <li>• Informes de ejecución plan de capacitación 2022 y 2023</li> <li>• Listados de asistencia capacitación sobre SIG</li> <li>• Resultado del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022-2023</li> </ul> <p>En el MIP se comunican las iniciativas de cambio mediante correo electrónico, reuniones, talleres, portal web, redes sociales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialización de los planes Estratégico y Operativo</li> <li>• Circulares</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Página web institucional</li> <li>• Publicaciones en redes sociales</li> <li>• Listados de asistencia a socialización de procedimientos</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>I) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Los líderes del MIP actúan de acuerdo a los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y los planes Operativos Anuales (POAs), apegados a los valores institucionales.</p> <p>Se evidencia el involucramiento de la máxima autoridad y la alta dirección mediante la participación en las reuniones de revisión del Sistema Integrado de Gestión (SIG) y de auditorías para la obtención de la certificación del SIG basado en las normas ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Antisoborno, además de su participación en los eventos de toma de conciencia del SIG.</p> <p>Ha sido reconfirmado y ampliado el Comité de Calidad Institucional, y han participado en la implementación del Sistema Integrado de Gestión y la autoevaluación aplicando el modelo Marco Común de Evaluación (CAF).</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>• Plan Operativo Anual 2022 y 2023</li> <li>• Acta de revisión por la Dirección</li> <li>• Listados de asistencia a reuniones de auditoría ISO</li> <li>• Listados de asistencia a eventos toma de conciencia días 04/04/2023 09/05/2023/Fotos.</li> <li>• Listado de asistencia reunión Comité de Calidad</li> <li>• Fotos de participación de la máxima autoridad en actividades con los directivos</li> </ul>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Dentro del MIP se promueve la igualdad de oportunidades mediante la apertura de concursos para ocupar las vacantes disponibles, sin ningún tipo de discriminación.</p> <p>Se toman en cuenta las necesidades de los empleados, gestionando la donación de sangre en casos especiales de enfermedad de colaboradores o sus familiares, otorgando permisos para estudios, o para atención a familiares con situaciones de salud, entre otros.</p> <p>El MIP cuenta con la disponibilidad de salas de lactancia para las colaboradoras.</p> <p>El MIP garantiza el transporte diario a los</p>	<p>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.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>colaboradores y se han habilitado diversas rutas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concursos públicos</li> <li>• Circular sobre disponibilidad sala de lactancia</li> <li>• Solicitud de donación de sangre</li> <li>• Permisos de estudios y licencias (RRHH)</li> <li>• Circular aviso nueva ruta de transporte</li> </ul>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>El personal del MIP es informado periódicamente de los asuntos de la organización mediante reuniones, correo electrónico, comunicaciones, circulares, redes sociales, murales, actividades de socialización del Código de Integridad y Cumplimiento Normativo y Política Institucional Integrada de Calidad, Antisoborno y Cumplimiento.</p> <p>Se realizan consultas sobre asuntos claves de la organización a través de encuesta de clima laboral, jornadas de formulación de los planes operativos anuales, buzones de sugerencias.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulares</li> <li>• Correos electrónicos a todo el personal</li> <li>• Correos de socialización del Plan Operativo Anual 2023</li> </ul>	



<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p> <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de participantes a socialización Código de Integridad y Política Integrada</li> <li>• Resultado del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022-2023</li> </ul> <p>El MIP empodera y apoya su personal suministrando las herramientas necesarias para el desarrollo de sus tareas.</p> <p>A través de la ejecución del plan de capacitación la organización provee retroalimentación oportuna a los colaboradores para un mejor desempeño de sus funciones.</p> <p>Se evidencia la contratación de asesoría para la implementación del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitación</li> <li>• Informe de ejecución Plan de Capacitación 2022-2023</li> <li>• Propuesta técnica asesor ISO</li> </ul> <p>La organización trabaja en la documentación de un procedimiento para la delegación de la toma de decisiones y suplencia.</p> <p>Se involucra al personal en los procesos claves</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nuevas demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>como la elaboración de los planes Estratégico y Operativo, formulación presupuestaria,</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialización Plan Operativo Anual 2023</li> </ul> <p>Anualmente, el MIP realiza la detección de necesidades de capacitación y el respectivo plan de capacitación, con cursos y talleres que permitan el desarrollo de las competencias de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitación</li> <li>• Informe de ejecución Plan de Capacitación 2022-2023</li> </ul> <p>Se evidencia el reconocimiento por los esfuerzos individuales, de acuerdo a la Evaluación de Desempeño Laboral.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago de bono por desempeño</li> <li>• Incentivo por rendimiento individual</li> <li>• Pago de incentivo por logro de indicadores</li> <li>• Pago de horas extraordinarias</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La institución dispone de una Matriz de Partes Interesadas Pertinentes (FO-DPD-09) donde se han identificado los grupos de interés, sus requisitos, necesidades y sus expectativas, y se han definido mecanismos para su seguimiento.</p> <p>Adicionalmente, se realizan de encuestas de satisfacción, seguimiento a los buzones de sugerencia.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos (FO-DPD-09)</li> <li>• Matriz indicador Tiempo de Tramitación de las quejas, sugerencias y reclamaciones de Ventanilla Única</li> <li>• Resultado de encuesta de satisfacción de los servicios 2022</li> <li>• Plan de acción de encuesta de satisfacción de los servicios 2022</li> </ul> <p>El MIP desarrolla y mantiene relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas, a través de la firma de acuerdos y convenios.</p> <p>En el año 2022 fueron revisados cuatro (4) acuerdos y convenios.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Mientras que en el 2021 se elaboraron y revisaron dieciséis (16) acuerdos y convenios interinstitucionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de acuerdos y convenios firmados</li> <li>• Memoria institucional 2021 y 2022</li> </ul> <p>El MIP participa activamente en la identificación de las políticas públicas relacionadas con la seguridad ciudadana, en un marco de respeto a los derechos ciudadanos, el diálogo, la concertación y la participación e inclusión ciudadana, teniendo la obligación de la aplicación de la Ley No. 631-16 para el control y regulación de armas, municiones y materiales relacionados, y disposiciones vinculantes.</p> <p>En ese sentido, ha sido emitida una resolución para la aplicación del decreto 30-23 que autoriza la importación de armas de fuego y municiones para el uso exclusivo de empresas de seguridad privada.</p> <p>Se ha documentado el procedimiento para la actualización del marco legal del MIP.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Para fortalecer el combate a los feminicidios y mejorar el acceso de las víctimas de violencia intrafamiliar y de género a la justicia, el MIP presentó la estrategia “Violencia Intrafamiliar y Acceso”, que empieza en los siete municipios de Santo Domingo, que son el mayor índice de muertes.</p> <p>Como parte de la Estrategia Integral de Seguridad Ciudadana “Mi País Seguro”, se ha implementado el programa “De Vuelta al Barrio”, con el fin de compartir experiencias que muestren una narrativa positiva y en valores éticos inspiradores. Ya ha sido presentado en La Romana, Distrito Nacional y Santiago.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución MIP-RR-0001-2023</li> <li>• Procedimiento de Actualización de Normativas Legales Aplicables.</li> <li>• Presentación estrategia “Violencia Intrafamiliar y Acceso”</li> <li>• De vuelta de barrio</li> </ul> <p>El desempeño del MIP, su planificación estratégica, metas y objetivos institucionales están alineados con la Estrategia Nacional de Desarrollo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Plan Nacional Plurianual del Sector</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Público (2021-2024), así como al Plan de Gobierno (2020-2024).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2021-2024</li> </ul> <p>Han sido gestionados varios acuerdos con instituciones gubernamentales y de la sociedad civil.</p> <p>Fue firmado un acuerdo con el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) con el compromiso de coordinar esfuerzos para la implementación de las capacitaciones, adquisición de normas y definición de ruta crítica para la certificación en conjunto que abarcan documentación, gestión de riesgo y talleres.</p> <p>Se firmó además un convenio con el Instituto Duarte para promover y difundir la vida, pensamiento y obra del Padre de la Patria Juan Pablo Duarte, en las actividades de “De Vuelta al Barrio” que se realicen en el Distrito Nacional y otras demarcaciones del país.</p> <p>A través de las Mesas Locales de Seguridad, Ciudadanía y Género el MIP mantiene y desarrolla asociaciones con las organizaciones sociales, empresariales y religiosas de la comunidad.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Gracias al acuerdo firmado entre el MIP y la Asociación Dominicana de Telecable (ADETEL), los cuarteles policiales de todo el país tendrán acceso a internet, lo que facilitará el servicio a la población y los trámites administrativos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos firmados con INDOCAL e Instituto Duarte.</li> <li>• Notas de prensa publicadas.</li> </ul> <p>Se evidencian reuniones con líderes comunitarios, empresariales y religiosos, así como la participación del MIP en actividades con la comunidad.</p> <p>El MIP, en coordinación con la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC), la Misión Permanente ante las Naciones Unidas en Viena, la Embajada y Misión Permanente de República Dominicana en Austria y el Programa de Cooperación Alemana realizó un curso de detección de tráfico ilícito de armas de fuego y un taller sobre recolección y análisis de datos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas de prensa publicadas.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>La promoción de la reputación de la organización se evidencia a través de notas de prensa publicadas por la Dirección de Comunicaciones a través de los canales disponibles. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Interior y Policía capacita servidores para frenar soborno y aumentar confianza de ciudadanía.</li> <li>✓ Auditoria hecha por INDOCAL revela buenas prácticas en procesos internos en Interior y Policía.</li> </ul> <p>Se observa la promoción de la conciencia pública realizando actividades de responsabilidad social, como la siembra de dos mil árboles en Jarabacoa para conmemorar el “Día del Árbol”, limpieza de la playa de Güibia.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas de prensa publicadas.</li> <li>• Jornadas de reforestación y limpieza de playa.</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)	Areas de Mejora
----------	---	-----------------



<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>Se identifican las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y fortalezas (FODA). Este análisis se realizó dentro del marco de formulación de la planificación estratégica 2021-2024.</p> <p>Se evidencia que, dentro de la planificación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), se identificaron los riesgos y oportunidades que pudieran afectar el logro de los objetivos definidos para el Sistema.</p> <p>También se han emitido instrumentos normativos internos, con políticas y procedimientos para la elaboración del PEI y el POA.</p> <p>Se han definido las herramientas para la identificación y gestión de los riesgos y oportunidades de la organización en base a los análisis del entorno interno y externo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis FODA 2021.</li> <li>• Planificación del SIG.</li> <li>• Instructivo para la formulación del POA</li> <li>• Procedimiento para el Diseño, Evaluación y</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Monitoreo del POA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento Elaboración y Evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> <li>• Procedimiento Gestión de Riesgos</li> <li>• Matriz de Riesgos y Oportunidades</li> </ul> <p>A través del formulario Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos, el MIP ha identificado los grupos de interés relevantes.</p> <p>Se realizan encuestas periódicas a los ciudadanos/clientes y a los grupos de interés interno.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos</li> <li>• Informe de resultados de encuesta de satisfacción de los servicios 2021 y 2022</li> <li>• Informe de resultados Encuesta de Clima Laboral 2022-2023</li> </ul>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Se evidencia el análisis de las reformas relacionadas a la seguridad ciudadana a través de la implementación de la estrategia de seguridad y participación en la reforma policial y se integran al Plan Estratégico Institucional (PEI) y a los Planes Operativos Anuales (POAs).</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<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>Ha sido documentado el procedimiento de Actualización de Normativas Legales Aplicables (PO-DJ-01) y se ha definido una matriz de Marco Legal (FO-DL-01), donde se toman en cuenta las leyes y otras normativas legales que pudiesen afectar el MIP.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA) 2022 y 2023</li> <li>• Procedimiento de Actualización de Normativas Legales Aplicables (PO-DJ-01)</li> <li>• Matriz de Marco Legal (FO-DL-01)</li> </ul> <p>El desempeño interno y las capacidades de la organización se analizan mediante el análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y fortalezas (FODA). Este análisis se realizó dentro del marco de formulación de la planificación estratégica 2021-2024.</p> <p>Se evidencia que, dentro de la planificación del Sistema Integrado de Gestión, se identificaron los riesgos y oportunidades que pudieran afectar el logro de los objetivos definidos para el Sistema.</p> <p>Se han definido las herramientas para la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>identificación y gestión de los riesgos y oportunidades de la organización en base a los análisis del entorno interno y externo (FODA).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis FODA 2021</li> <li>• Planificación del SIG (OD-CG-01)</li> <li>• Procedimiento Gestión de Riesgos (PR-CG-09)</li> <li>• Matriz de Riesgos y Oportunidades (FO-CJ-08)</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
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Se evidencia en el Plan Estratégico Institucional (PEI) que la institución traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo), y en objetivos concretos y operativos en los Planes Operativos Anuales (POAs), mediante la alineación de los objetivos con las prioridades y estrategias nacionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA) 2022 y 2023</li> </ul>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2021-2024</li> <li>• POA 2022 y 2023</li> <li>• Política de Cultura Institucional sobre Protección Medioambiental</li> <li>• Circular MIP Verde</li> </ul> <p>A través de la formulación presupuestaria anual se asegura la disponibilidad de los recursos financieros para lograr los objetivos planteados.</p> <p>Anualmente es elaborado el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) para optimizar los recursos financieros.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto institucional 2022 y 2023</li> <li>• Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2022 y 2023</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>La institución ha definido su Plan Estratégico Institucional (PEI) para el período 2021-2024 en el que se recogen los aspectos principales y directrices más relevantes con los tiempos estimados para su ejecución.</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>De igual forma, anualmente se formulan los Planes Operativos Anuales (POAs) para cada unidad funcional del MIP.</p> <p>Se ha definido el Mapa de Macroprocesos y se ha elaborado un manual de procedimientos misionales.</p> <p>El MIP cuenta con una estructura organizativa, la cual fue revisada y aprobada por el MAP a finales del 2022, mediante resolución No. MIP-RA-0003-2022.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Macroprocesos</li> <li>• PEI 2021-2024</li> <li>• POA 2022 y 2023</li> <li>• Estructura Organizativa y resolución aprobatoria</li> </ul> <p>Han sido elaborados planes operativos con sus respectivos indicadores, para las distintas unidades funcionales del MIP.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2021-2024</li> <li>• POA 2022 y 2023</li> <li>• Fichas de indicadores PEI y POA 2023.</li> </ul>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<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>Los objetivos, estrategias, planes, tareas y resultados son comunicados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme a través de las jornadas de formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) los Planes Operativos Anuales (POAs), publicación en el portal institucional de Transparencia.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remisión de planes operativos a las áreas</li> <li>• Publicación en portal Transparencia del Plan Estratégico y Operativo y sus informes de ejecución.</li> <li>• Informe de revisión del SIG por la Dirección</li> <li>• Publicación de actividades misionales o logros en medios digitales.</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 la evaluación periódica de los logros de la organización, a todos los niveles, con el monitoreo anual del PEI 2021-2024 y monitoreos trimestrales de los POA.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Avance POA 2022 y 2023</li> </ul>	

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



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Se identifican las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>Estos cambios son contemplados en los Planes Operativos Anuales (POAs):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Clasificación, organización, localización, digitalización y custodia de los expedientes del archivo de registro y control de armas.</li> <li>✓ Captación y grabación de imágenes y videos que alteren el orden público.</li> <li>✓ Actualización y mantenimiento de la base de datos digital de naturalizaciones.</li> <li>✓ Interacción del MIP a través de todas las herramientas y aplicaciones digitales.</li> <li>✓ Diseño e implementación de las políticas de ciberseguridad.</li> <li>✓ Implementación y desarrollo del NOC (Network Operations Center) y el SOC (Security Operations Center).</li> <li>✓ Diseño e implementación de nueva versión del portal institucional y portal de la OAI.</li> <li>✓ Adquisición de softwares para la actualización y optimización de los procesos del Departamento de</li> </ul>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Operaciones TIC del Ministerio.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual 2023</li> </ul> <p>Por medio de la formulación y reformulación presupuestaria, se asegura la disponibilidad de recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto Anual 2022 y 2023</li> </ul>	<p>No se evidencia que se construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>No se observa que se comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes</p> <p>No se evidencia que se promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>

### 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.  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.	Se analiza anualmente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo al PEI y POA.  También se evidencia en la detección de necesidades de capacitación y desarrollo, a través del Plan de Capacitación.  <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Planificación de Recursos Humanos 2022 y 2023</li><li>• Detección de necesidades de capacitación 2023</li></ul> Se evidencia una política transparente de recursos humanos basada en el cumplimiento de las normativas legales aplicables, y las normativas internas a través de la documentación, socialización e implementación de políticas y/o procedimientos: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal (PR-RS-01)</li><li>✓ Procedimiento Inducción al Personal (PR-RS-02)</li><li>✓ Procedimiento de Capacitaciones al</li></ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad,</p>	<p>Personal (PR-EDC-02)</p> <p>✓ Procedimiento para el Establecimiento de Acuerdos y Evaluación del Desempeño Laboral (PR-EDC-01)</p> <p>Se evidencia la realización de concursos públicos para los cargos de técnico de Recursos Humanos, Administrador de Contenido Web, técnico de datos Estadísticos, técnico de Programación y Paralegal.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal (PR-RS-01)</li> <li>• Procedimiento Inducción al Personal (PR-RS-02)</li> <li>• Procedimiento de Capacitaciones al Personal (PR-EDC-02)</li> <li>• Procedimiento para el Establecimiento de Acuerdos y Evaluación del Desempeño Laboral (PR-EDC-01)</li> <li>• Cuadro de calificaciones de concursos</li> <li>• Acta final concurso técnico de Recursos Humanos</li> <li>• Escala salarial aprobada por el MAP</li> </ul> <p>Se evidencia la implementación de los principios de igualdad de oportunidades en la celebración de concursos públicos para llenar las vacantes, respetando las políticas</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>establecidas de imparcialidad, igualdad de oportunidades, condiciones, diversidad, cultural y género.</p> <p>Se evidencia el equilibrio entre el trabajo y la vida laboral de los colaboradores en el otorgamiento de licencias por maternidad, paternidad, permiso especial por muerte de familiares directo, día libre por cumpleaños, para diligencias por motivos personales, licencias y permisos de estudios y docentes con disfrute de sueldo de acuerdo a la Ley de Función Pública 41-08.</p> <p>Se evidencia la asignación cada año de incentivos por desempeño, rendimiento individual y cumplimiento de indicadores.</p> <p>Como parte del compromiso de responsabilidad social asumido por el MIP, se han realizado jornadas de reforestación, limpieza de playas, jornadas de salud, implementación del programa MIP Verde y Tapitas por Químico.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuadro de calificaciones de concursos</li> <li>• Acta final concurso técnico de Recursos Humanos</li> <li>• Relación de licencias por maternidad y</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	paternidad <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de permisos de estudios y a docentes (RRHH)</li> <li>• Circular pago bono por cumplimiento de indicadores</li> <li>• Circulares reforestación Jarabacoa y Baní</li> <li>• Circular Tapitas por quimio</li> <li>• Circular MIP Verde</li> <li>• Circular operativo médico</li> <li>• Jornada de vacunación contra la influenza</li> </ul>	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	<p>Se gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de igualdad de oportunidades, sin discriminación o exclusiones, con la elaboración cada año del Plan de Capacitación, el cual es diseñado de acuerdo a las necesidades de formación detectadas de manera individual por los supervisores.</p> <p>Se evidencia el desarrollo de la carrera profesional basada en el criterio de mérito con la realización de promociones y ascensos temporales.</p> <p>Cabe destacar que las promociones y ascensos se realizan tomando en consideración el excelente rendimiento y las evaluaciones de desempeño.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>Se evidencia la realización de concursos públicos para los cargos de técnico de Recursos Humanos, Administrador de Contenido Web, técnico de datos Estadísticos, técnico de Programación y Paralegal.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detección de necesidades de capacitación</li> <li>• Plan de Capacitación</li> <li>• Informe de ejecución del Plan de Capacitación primer trimestre 2023</li> <li>• Relación de promociones y ascensos 2022 y 2023</li> <li>• Resultados Evaluación del Desempeño 2022</li> <li>• Cuadro de calificaciones de concursos</li> <li>• Acta final concurso técnico de Recursos Humanos</li> </ul> <p>Se apoya una cultura de desempeño y se definen objetivos con las personas a través del establecimiento de acuerdos de desempeño alineados al Plan Operativo de su unidad funcional, de acuerdo al procedimiento establecido.</p> <p>Se establecieron 1,551 acuerdos de desempeño a igual número de colaboradores para el año 2022, y 1,567 para el año 2023.</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Se monitorea y evalúa el desempeño de estos acuerdos mediante reuniones trimestrales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento para el Establecimiento de Acuerdos y Evaluación del Desempeño Laboral</li> <li>• Relación de Acuerdos de Desempeño 2023</li> <li>• Resultados Evaluación del Desempeño 2022</li> <li>• Minutas de monitoreo de acuerdos de desempeño</li> </ul> <p>Se evidencia la aplicación de una política de género mediante el establecimiento de un departamento de Igualdad de Género.</p> <p>La composición de la nómina cuenta con 2,300 empleados, donde los hombres representan el 61% (1,403) y las mujeres representan el 39% (897).</p> <p>Se observa además la aplicación de la escala salarial en base al cargo desempeñado, sin ningún tipo de discriminación.</p> <p>Las actividades de capacitación se realizan con la participación personal masculino y femenino.</p>	<p>No se evidencian datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Se han realizado actividades de promoción de la cultura de género.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura Organizativa y resolución aprobatoria</li> <li>• Nómina de pago</li> <li>• Participación en actividades formativas con enfoque de género</li> <li>• Actividades de género</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Se implementa un plan de desarrollo de recursos humanos, a través de actividades formativas establecidas en el Plan de Capacitación, en base a la detección de necesidades de capacitación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detección de necesidades de capacitación</li> <li>• Plan de Capacitación</li> </ul> <p>Se atrae los talentos necesarios para el logro de la misión, visión y objetivos institucionales, con la realización de concursos públicos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>La institución ofrece a sus colaboradores, una escala salarial competitiva y otros beneficios marginales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asignación de flotas telefónicas, vehículos, combustible (depende del cargo ocupado)</li> <li>✓ Almuerzo</li> <li>✓ Transporte colectivo</li> <li>✓ Bono por desempeño</li> <li>✓ Seguro médico complementario</li> </ul> <p>Se desarrollan los talentos necesarios con la implementación del Plan de Capacitación basado en la detección de necesidades de capacitación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatorias a concursos públicos</li> <li>• Plan de capacitación</li> <li>• Circular ruta transporte</li> <li>• Circular almuerzo</li> </ul> <p>Se evidencia el aprendizaje electrónico a través de capacitaciones virtuales sobre Inducción a la Administración Pública, talleres de ciberseguridad.</p> <p>Han sido conformados equipos de trabajo para la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), Comité de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Calidad Institucional, Comité de Riesgos, Comité de Compras y Contrataciones, Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones virtuales</li> <li>• Comité de Riesgos</li> <li>• Equipo de implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)</li> <li>• Comité de Calidad Institucional</li> <li>• Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>• Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo</li> <li>• Comité de Compras y Contrataciones</li> </ul> <p>Se evidencia la detección de necesidades de capacitación individual, con la recomendación realizada por supervisores de áreas.</p> <p>Se establecen planes para el desarrollo de las competencias individuales de acuerdo a la detección de necesidades de capacitación y las evaluaciones de desempeño.</p> <p>Han sido realizadas capacitaciones de comunicación efectiva, habilidades gerenciales, liderazgo, planificación y desarrollo, gestión</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>por procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detección de necesidades de capacitación</li> <li>• Plan de capacitación</li> <li>• Informe de ejecución del plan de capacitación 2023</li> <li>• Listados de asistencia a capacitaciones</li> </ul> <p>Se guía y apoya a los nuevos empleados a través de la inducción sobre el quehacer institucional.</p> <p>Todos los nuevos empleados deben realizar el curso de inducción a la administración pública, derechos y deberes de los servidores públicos. e inducción al puesto de trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listados de asistencia actividades de inducción</li> <li>• Listados de participantes curso Inducción a la Administración Pública.</li> </ul> <p>Se evidencia la promoción de la movilidad externa en la difusión de publicación de llamados a concurso en el portal Concursa y en los traslados interinstitucionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	<p>No se evidencia que se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría y mentoría.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatorias a concursos públicos</li> <li>• Relación de traslados interinstitucionales</li> </ul>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>El MIP desarrolla y promueve métodos modernos de formación, a través de capacitaciones virtuales sobre Inducción a la Administración Pública, talleres de ciberseguridad.</p> <p>Se evidencia la utilización de medios electrónicos para recibir formación a través de plataformas digitales como Zoom, Microsoft Teams.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones virtuales</li> <li>• Formación en el puesto de trabajo</li> </ul> <p>Se evidencia la planificación de las actividades formativas en las áreas de gestión de riesgos y manejo de conflictos a través del Plan Anual de Capacitación.</p> <p>Son planificadas y ejecutadas actividades formativas en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>Se evidencia la existencia de un Código de Integridad y Cumplimiento Normativo el cual</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>es socializado a todos los niveles de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación</li> <li>• Informe de ejecución del plan de capacitación 2023</li> <li>• Listado de asistencia talleres de gestión de riesgo</li> <li>• Listados de asistencia a capacitación sobre el Código de Pautas Éticas del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones</li> <li>• Listado de asistencia curso Ética en el Servidor Público.</li> <li>• Código de Integridad y Cumplimiento Normativo y su socialización.</li> </ul>	<p>No se evidencia que se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio</p>

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>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 promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta, mediante la creación de equipos de trabajo, para el desarrollo de las jornadas de formulación del Plan Operativo Anual (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POAs), con la integración de personal de diferentes áreas de la institución. Además de la participación de los miembros en las reuniones de comité de calidad.</p> <p>Se evidencia la aplicación de la encuesta de clima laboral cada dos años, y el posterior plan de acción en base a los resultados de la misma.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listados de asistencia formulación PEI</li> <li>• Lista de asistencia Comité de Calidad</li> <li>• Cronograma de trabajo formulación presupuestaria 2023 y 2024</li> <li>• Resultados del Estudio de Clima y cultura Organizacional 2022</li> </ul> <p>Se evidencia la creación de un entorno que propicia el aporte de ideas en las reuniones de equipos de trabajo de las diferentes unidades departamentales.</p> <p>Se evidencian jornadas realizadas por el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>departamento de planificación y desarrollo, con personal de las diversas áreas organizativas de la institución para la elaboración de planes operativos y seguimiento al SIG.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listados de asistencia formulación PEI</li> <li>• Listados de asistencia seguimiento al SIG</li> <li>• Cronograma de trabajo formulación presupuestaria 2023 y 2024</li> </ul>	
<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 evidencia la existencia de la Asociación de Servidores Públicos del MIP (ASP-MIP).</p> <p>Se evidencian jornadas con el personal de las diversas áreas organizativas de la institución para la elaboración del Plan Operativo Anual (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POAs).</p> <p>En la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) se evidencia el involucramiento del personal de los procesos pertinentes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listados de asistencia formulación PEI</li> <li>• Cronograma de trabajo formulación presupuestaria 2023 y 2024</li> <li>• Listados de asistencia reuniones implementación del SIG</li> </ul>	



<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Se ha establecido el procedimiento para la elaboración de acuerdos de desempeño entre los directivos y empleados donde se plantean objetivos a lograr.</p> <p>El seguimiento a estos acuerdos se realiza mediante reuniones trimestrales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento para el Establecimiento de Acuerdos y Evaluación del Desempeño Laboral (PR-EDC-01)</li> <li>• Relación de Acuerdos de Desempeño 2023</li> <li>• Resultados Evaluación del Desempeño 2022</li> <li>• Minutas de monitoreo de acuerdos de desempeño.</li> </ul> <p>Se evidencia la aplicación y socialización anual de la Encuesta de Clima Organizacional 2022-2023, la posterior elaboración de Planes de Mejoras y la socialización de los resultados de dichas encuestas, a través de correo electrónico a todos los empleados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados del Estudio de Clima y cultura Organizacional 2022</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de mejora encuesta de clima 2022-2023</li> <li>• Socialización resultados Estudio de Clima</li> </ul> <p>Se evidencia el aseguramiento de buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, con las medidas implementadas por el Comité Mixto de Seguridad y Salud y Seguridad en el Trabajo, con la definición de una política institucional de seguridad y salud, colocación de extintores de incendio en lugares claves, realización de simulacros, señalización de las vías de evacuación, colocación de alarma de incendio, celebración de jornadas de salud, jornadas de vacunación contra la influenza, charla de seguridad en las oficinas. Está en proceso de implementación el Sistema de Seguridad y Salud en la Administración Pública (SISTAP).</p> <p>Además, se provee de transporte al personal para evitar posibles riesgos en el trayecto de su casa hacia el trabajo y viceversa. Se asegura el traslado en transporte institucional al personal para asistir a labores externas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>• Política de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jornadas de salud</li> <li>• Jornada de vacunación</li> <li>• Charla de seguridad en las oficinas</li> </ul> <p>Se evidencia el aseguramiento de las condiciones que sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados con la implementación de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Otorgamiento de licencias por estudios con o sin disfrute de sueldos</li> <li>✓ Permisos para estudios universitarios</li> <li>✓ Licencias pre y post natal</li> <li>✓ Permiso la lactancia y disponibilidad de sala de lactancia</li> <li>✓ Licencias por matrimonios</li> <li>✓ Flexibilidad de horario para actividades docentes</li> <li>✓ Permiso por fallecimiento de familiares</li> <li>✓ Permiso para el cuidado de familiares directos</li> <li>✓ Permisos y licencias por estudios nacionales e internacionales</li> <li>✓ Día libre por motivo de cumpleaños</li> <li>✓ Implementación de tteletrabajo</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circular sobre disponibilidad sala de lactancia</li> </ul>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>En el MIP se presta atención a las necesidades de los colaboradores desfavorecidos y con discapacidades, con el suministro de almuerzo a todo el personal, servicio de transporte, suministro de uniformes al personal de mayordomía, oportunidad de capacitación y formación, oportunidad de ingreso a la institución en igualdad de condición a través de concursos públicos.</p> <p>Se toma en cuenta las situaciones de salud de los empleados con el otorgamiento de licencias especiales y flexibilidad para teletrabajo.</p> <p>Se celebró la charla “Trato digno hacia las personas con discapacidad”, con una buena participación del personal.</p> <p>Se evidencia la realización de un levantamiento para identificar si existe algún tipo de discapacidad dentro de los colaboradores, que limiten su participación en algún tipo de ámbito o acción, debido a la existencia de algún tipo de deficiencia en algún órgano o capacidad intelectual.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de licencia por (humanidad)</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal que asiste en condiciones especiales, discapacitados</li> <li>• Convocatoria y listado de asistencia charla sobre discapacidad</li> <li>• Levantamiento de discapacidades</li> </ul> <p>Se evidencian planes y métodos para recompensar a las personas con la implementación de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Otorgamiento de un día libre por día de cumpleaños</li> <li>✓ Conformación de equipo deportivos de baloncesto y softball</li> <li>✓ Pago de bono por desempeño</li> <li>✓ Incentivo por rendimiento individual</li> <li>✓ Pago de incentivo por logro de indicadores</li> <li>✓ Pago de horas extraordinarias</li> <li>✓ Realización de jornadas de salud.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circular día libre por cumpleaños</li> <li>• Circular operativos médicos</li> <li>• Circular bono SISMAP</li> </ul>	

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

Documento Externo  
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Se evidencia a través de la Matriz Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos (FO-DPD-09) que el MIP ha identificado, las necesidades y expectativas de los socios claves del sector privado, de la sociedad civil, del sector público y proveedores. En la misma se describe la forma en que la institución da respuesta a los requerimientos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos (FO-DPD-09)</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>El MIP desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración con socios claves del sector público y privado, de la sociedad civil, y proveedores.</p> <p>Se cuenta con el Procedimiento de Preevaluación y Evaluación de Proveedores (PR-CC-05) herramientas el cual establece los lineamientos para evaluar el bien o servicio entregado por los proveedores a la institución.</p> <p>El MIP ha realizado acuerdos a fin de impactar las partes interesadas.</p> <p>Se evidencia la implementación de una campaña interna de responsabilidad social,</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>denominada MIP Verde, para crear conciencia en los colaboradores y minimizar el impacto medioambiental negativo, con actividades como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recolección de tapitas y botellas plásticas.</li> <li>✓ Alianza con el suplidor del almuerzo para la devolución de los empaques donde se reciben los alimentos</li> <li>✓ Eliminación del uso de cubiertos desechables</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo con INFOTEP</li> <li>• Procedimiento de Preevaluación y Evaluación de Proveedores (PR-CC-05)</li> <li>• Formulario Evaluación de Proveedores (FO-CC-05)</li> <li>• Circular MIP Verde</li> <li>• Circular sobre servicio de almuerzo</li> </ul> <p>Se evidencia que en la actualidad el MIP cuenta con acuerdos suscritos, en los cuales se ha definido el rol y las responsabilidades de cada socio.</p> <p>Se cuenta con el Procedimiento de Preevaluación y Evaluación de Proveedores (PR-CC-05) el cual establece los lineamientos para evaluar el bien o servicio entregado por</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>los proveedores a la institución.</p> <p>Se evidencia que la institución aplica encuestas de satisfacción de los servicios para medir los niveles de satisfacción respecto al suministro del almuerzo suministrado externamente al personal del MIP.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de acuerdos suscritos</li> <li>• Procedimiento de Preevaluación y Evaluación de Proveedores (PR-CC-05)</li> <li>• Formulario Evaluación de Proveedores (FO-CC-05)</li> </ul> <p>Encuesta de satisfacción sobre el servicio de almuerzo</p> <p>Los proveedores son seleccionados de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones y sus modificaciones, así como de acuerdo a las disposiciones de la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas. Además, se aplica el procedimiento de Preevaluación y Evaluación de Proveedores</p>	<p>No se evidencia que se identifica las necesidades de alianzas público-privada, mediante la realización de un levantamiento en las áreas sustantivas de la institución.</p>



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>(PR-CC-05), donde se preevalúan a los proveedores antes de su selección. Formularios de Preevaluación (FO-CC-04).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Preevaluación y Evaluación de Proveedores (PR-CC-05)</li> <li>• Formulario de Preevaluación (FO-CC-04)</li> <li>• Licitaciones públicas y otros procesos de compras bajo otras modalidades</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, establece dentro de los objetivos estratégicos institucionales: “<i>OE.2.1: Garantizar la transparencia institucional a través del libre acceso a la información pública</i>”.</p> <p>En ese sentido, el MIP ha definido las directrices para garantizar el desarrollo de una adecuada comunicación con los ciudadanos/clientes y la sociedad civil, a través de una política de comunicaciones, así como las informaciones suministradas a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), Portal de Transparencia, publicaciones, boletines, actividades y proyectos de la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>organización en el portal web, periódico nacional y redes sociales.</p> <p>Se evidencia en el Portal de Transparencia, el enlace al portal de Datos Abiertos.</p> <p>El MIP ha obtenido la certificación en la norma NORTIC A3, sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web institucional</li> <li>• Portal de Transparencia</li> <li>• Redes sociales del MIP</li> <li>• Informaciones suministradas por la OAI</li> <li>• Certificación NORTIC A3</li> </ul> <p>Se promueve la participación de los ciudadanos/clientes en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Encuestas de Satisfacción de Servicios a usuarios externos</li> <li>✓ Encuestas a usuarios de la OAI</li> <li>✓ Buzones de sugerencias</li> <li>✓ Portal web institucional</li> <li>✓ Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de encuesta de satisfacción de los servicios 2022 y 2023</li> <li>• Resultados encuestas OAI</li> <li>• Relación de sugerencias y quejas recibidas vía 311</li> </ul> <p>Se define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaboración de una ficha técnica para la aplicación de encuestas de satisfacción de los servicios y la posterior aplicación de encuestas.</li> <li>✓ Documentación e implementación del Procedimiento Quejas, Sugerencias y Reclamos (PR-DVUI-02)</li> <li>✓ Elaboración y seguimiento de la matriz Monitoreo de las Quejas Sugerencias y Reclamos (FO-CG-29).</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha técnica encuesta de satisfacción de los servicios</li> <li>• Resultados de encuesta de satisfacción de</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>los servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento Quejas, Sugerencias y Reclamos (PR-DVUI-02)</li> <li>• Matriz Monitoreo de las Quejas Sugerencias y Reclamos (FO-CG-29)</li> </ul> <p>Se evidencia que, en el portal web de la institución, se encuentran disponibles los diferentes servicios, así como también en el Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos que administra el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla Servicios en portal Web</li> <li>• Captura de pantalla Observatorio Nacional de Servicios Públicos</li> </ul>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>Se evidencia la gestión financiera alineada a los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente, vinculado al Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021- 2024, con el objetivo estratégico “OE.2.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p><i>Proporcionar a las unidades ejecutoras los insumos necesarios para el cumplimiento de sus responsabilidades.”</i></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2021-2024</li> <li>• Presupuesto Institucional 2022 y 2023</li> </ul> <p>Se evidencia la planificación del presupuesto institucional, en el cumplimiento de los lineamientos que regulan las finanzas. Esto se realiza elaborando y ejecutando el presupuesto alineado con el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y los Planes Operativos Anuales (POAs) con sus respectivos indicadores y metas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2021-2024</li> <li>• Presupuesto Institucional 2022 y 2023</li> </ul> <p>Se evidencia que se asegura la transparencia financiera y presupuestaria, mediante informes de ejecución presupuestaria en el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) y publicación en el portal de Transparencia.</p> <p>Se evidencia la formulación del presupuesto anual por resultados basado en el modelo de</p>	<p>No se evalúan los riesgos de las decisiones financieras..</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>estructura programática que incluye la evaluación de la eficacia y eficiencia del referido instrumento de planificación, así como el informe de ejecución de las metas físico-financiera de los productos de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla presupuesto y ejecución presupuestaria en portal Transparencia</li> <li>• Programación de metas físicas y financieras 2023</li> </ul> <p>Se evidencia una gestión eficiente de los recursos financieros, con el control del Presupuesto Institucional y a través de los informes de ejecución presupuestaria.</p> <p>Se evidencia que la entidad procura asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando sistemas de control eficientes apoyándose en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF)</li> <li>✓ La formulación del presupuesto institucional por resultado</li> <li>✓ La evaluación de la eficacia y eficiencia del presupuesto</li> <li>✓ El Informe de ejecución de metas</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>físico- financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)</li> <li>✓ Plan Operativo Anual (POA), basado en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de ejecución presupuestaria 2022 y 2023</li> <li>• Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2022 y 2023</li> </ul> <p>El MIP introduce sistemas de planificación y control presupuestario.</p> <p>Se evidencia el uso del Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla SIGEF</li> <li>• Programa Presupuestario Orientado a Resultados 2022 (PPOR) y 2023 PPP</li> </ul>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Se evidencia la delegación y descentralización de las responsabilidades financieras, con la asignación de presupuesto por productos a las áreas misionales.</p> <p>El MIP dispone de controles financieros para la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>autorización de movimientos financieros de cualquier tipo, los cuales se encuentran definidos en la Guía para los Controles Financieros (GU-DF-01).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución aprobatoria Manual de Cargos MIP</li> <li>• Programa Presupuestario Orientado a Resultados (PPOR) 2022 y 2023</li> <li>• Guía para los Controles Financieros (GU-DF-01)</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la organización se centra 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, a través del plan de capacitación, donde se incluyen diplomados, cursos, talleres, charlas, conferencias, webinars.</p> <p>Se evidencia la flexibilidad organizacional para el aprendizaje en el otorgamiento de permisos y licencias justificadas para estudios o impartir</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>docencia.</p> <p>Se evidencia que la institución gestiona el conocimiento a través de las carpetas compartidas en la red, en la que se resguardan los documentos elaborados por cada colaborador.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación Anual 2023</li> <li>• Informes de ejecución plan de capacitación 2022 y 2023</li> <li>• Impresión de pantalla de carpetas de la red compartidas.</li> </ul> <p>Se evidencia que el MIP garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada, con la información recolectada en las encuestas a los ciudadanos/clientes, los buzones de quejas y sugerencias, a través de la realización de informes de resultados, matriz de seguimiento de las quejas, reclamaciones y sugerencias.</p> <p>Se evidencia la gestión de la información a través de la carpeta en la red con los documentos controlados del Sistema Integrado de Gestión en la que se resguarda los manuales, políticas, procedimientos, guías, formularios, etc., que permiten un adecuado</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>manejo de la información disponible, a la que tienen acceso todos los colaboradores de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de encuesta de satisfacción de los servicios 2022 y 2023</li> <li>• Procedimiento Quejas, Sugerencias y Reclamos (PR-DVUI-02)</li> <li>• Matriz Monitoreo de las Quejas, Quejas Sugerencias y Reclamos (FO-CG-29)</li> <li>• Captura de pantalla carpeta del SIG</li> </ul> <p>Se evidencia que la organización aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales en la realización de cursos y talleres en modalidad virtual, mediante el uso de las plataformas Microsoft Teams, Zoom.</p> <p>Se evidencia que la institución difunde vía correo electrónico las informaciones relevantes para los colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones virtuales RRHH</li> <li>• Circulares enviadas por correo electrónico</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Se evidencia que la institución establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos, mediante el uso de plataformas externas, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ INAP Virtual</li> <li>✓ Infotep Virtual</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla plataformas virtuales de capacitación</li> </ul> <p>Se evidencia el control de la información de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad con el uso de la carpeta de Documentos Controlados del Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento Control de Información Documentada (PR-CG-01).</p> <p>Se evidencia el respaldo de la información mediante copias de seguridad realizadas de forma diaria, semanal, mensual y anual.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento Control de la Información Documentada (PR-CG-01)</li> <li>• Copias de seguridad TIC</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>Se desarrollan canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes.</p> <p>Se evidencia una Política de Gestión Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01) que permite regular la elaboración, contenido y distribución de la información interna y externa.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Gestión Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01)</li> <li>• Carpeta compartida SharePoint</li> <li>• Correo institucional</li> <li>• Circulares</li> </ul> <p>Se evidencia que se asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas, con la colocación de un enlace al portal de Datos Abiertos, lector de pantalla en página web, menú de accesibilidad para personas con discapacidad.</p> <p>Además, se evidencia el intercambio con las partes interesadas externas por medio de las encuestas de satisfacción de los servicios y buzones de sugerencias.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impresión de pantalla del enlace al portal Datos Abiertos</li> <li>• Certificación NORTIC AE Datos Abiertos</li> <li>• Resultados de encuesta de satisfacción de los servicios 2022 y 2023.</li> </ul> <p>Se evidencia que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información de los colaboradores, con el desarrollo de las labores en las carpetas de trabajo comunes en los servidores de las áreas y equipos de trabajos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impresión de pantalla carpetas compartidas</li> </ul>	

#### Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La gestión de la tecnología se diseña de acuerdo con los objetivos establecidos en Plan Estratégico Institucional (PE) y los Planes Operativos Anuales (POAs), tal como se evidencia en el Eje Estratégico 2: “Desarrollo de la gestión institucional”, objetivo estratégico OE.2.11 “Modernizar la infraestructura tecnológica del Ministerio para optimizar los</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p><i>procesos internos”, así como en los productos definidos en el Plan Operativo Anual 2023:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Seguridad y uso adecuado de las TICs.</li> <li>✓ Soportes técnicos a usuarios de las TICs.</li> <li>✓ Programación e implementación de sistemas, programas y aplicaciones tecnológicas.</li> <li>✓ Funcionamiento de la infraestructura y las redes de las TIC.</li> </ul> <p>Los objetivos estratégicos y operativos vinculados al área tecnológica, cuentan con sus respectivos indicadores y metas de seguimiento establecidos en el PEI y POA.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2021-2024</li> <li>• POA 2022 y 2023</li> </ul> <p>Se realizan adquisiciones de acuerdo a los requerimientos solicitados, y en base a éstos se elabora una ficha técnica.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha técnica TIC</li> <li>• Informes de proyectos TIC</li> </ul>	<p>No se evidencia que se monitorea y evalúa sistemáticamente el impacto de las tecnologías usadas.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>El MIP identifica y utiliza nuevas tecnologías relevantes para la organización, implementando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plataforma de TIC con tecnología de punta, a través de la adquisición de hardware y software de última generación que permiten la virtualización y un alto rendimiento.</li> <li>✓ Red de almacenamiento que permite interconectar y suministrar almacenamiento compartido a varios servidores.</li> <li>✓ Equipo de Seguridad Tecnológica (corta fuego) que permite resguardar y proteger la información de amenazas externas, para mantener la confidencialidad, disponibilidad e integridad de misma.</li> <li>✓ Herramienta de Copias de Seguridad para el resguardo de la información institucional.</li> <li>✓ Software Antivirus utilizado para evitar, buscar, detectar y eliminar virus de la plataforma tecnológica.</li> <li>✓ Central telefónica con tecnología de</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>código abierto.</p> <p>La institución está certificada con la norma NORTIC A3:2014 referente a la publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano con la finalidad de promover a través del Portal de Datos Abiertos, la reutilización y apertura de las informaciones hacia los clientes internos y externos.</p> <p>Se evidencia en el MIP el funcionamiento del Centro de Análisis de Datos de la Seguridad Ciudadana, que se encarga de recabar, consolidar, procesar y analizar la información delictual de la República Dominicana, con la finalidad de orientar, apoyar acciones y políticas de prevención, reducción y control de la criminalidad y la violencia.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Transparencia</li> <li>• Visual Studio</li> <li>• Firewall</li> <li>• ISSABEL PBX</li> <li>• Certificación NORTIC E3</li> </ul>	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación,	El MIP utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación,	



<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
digitalización de la información relevante para la organización.	<p>digitalización de la información relevante para la organización. Esto se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Implementación de un sistema para los servicios de la Dirección de Naturalización.</li> <li>✓ Plataforma de TIC con tecnológica de punta, a través de la adquisición de hardware y software de última generación que permiten la virtualización y un alto rendimiento.</li> <li>✓ Red de almacenamiento que permite interconectar y suministrar almacenamiento compartido a varios servidores.</li> <li>✓ Equipo de Seguridad Tecnológica (corta fuego) que permite resguardar y proteger la información de amenazas externas, para mantener la confidencialidad, disponibilidad e integridad de misma.</li> <li>✓ Herramienta de Copias de Seguridad para el resguardo de la información institucional.</li> <li>✓ Software Antivirus utilizado para evitar, buscar, detectar y eliminar virus de la</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>plataforma tecnológica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Central telefónica con tecnología de código abierto.</li> <li>✓ Implementación de la aplicación Help Desk para la gestión de servicios TIC a los usuarios internos.</li> </ul> <p>Con la finalidad de contar con herramientas de productividad de vanguardia, la institución utiliza Microsoft 365, servicio a través del cual se pueden obtener características de almacenamiento adicional en línea y conectado a la nube que permite colaborar compartiendo archivos online desde varios equipos y dispositivos simultáneamente.</p> <p>Asimismo, se utilizan Microsoft 365, Microsoft Teams, One Drive, Project, carpetas compartidas, Outlook, Share Point.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de aplicaciones TIC</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Sistema para servicio de naturalización, (listado de aplicaciones)</li> <li>• Servidores en la nube con aplicativos (Policía Auxiliar)</li> <li>• Captura de pantalla Help Desk</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>El MIP aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, ofreciendo servicios online inteligentes y eficientes.</p> <p>Para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el MIP posee en el portal de Transparencia un link de acceso al Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, a través del cual los ciudadanos/clientes satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas, posee en el Sub-portal de Transparencia un link de acceso al Portal de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias (311), a través del cual los clientes pueden externar cualquier inquietud con los servicios solicitados y brindados pueden externar cualquier queja, reclamación, sugerencia o denuncia.</p> <p>Se evidencia el uso de la aplicación la Help Desk para la gestión de servicios TIC a los usuarios internos y la posterior aplicación de encuestas de satisfacción.</p> <p>Se evidencia el uso de formularios digitales para la selección del almuerzo del personal, programación anual de vacaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo institucional</li> <li>• Inventario de aplicaciones</li> <li>• Servicios en línea</li> <li>• Certificación NORTIC A5, A2, E1</li> <li>• Sistema para quejas y denuncias</li> <li>• Enlace al portal 311</li> <li>• Microsoft 365</li> <li>• Microsoft team,</li> <li>• Microsoft Form,</li> <li>• Power Apps,</li> <li>• Power Automate</li> <li>• Help Desk TIC</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>Los procesos de la gestión tecnológica del MIP están sustentados con el Sistema de Gestión de Gestión Integrado basado en las normas ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Antisoborno, habiendo definido el procedimiento de respaldo de la información (Back up).</p> <p>Se han definido políticas de acceso a los sistemas de información.</p> <p>La institución cuenta con la certificación NORTIC E3 sobre Datos Abiertos, emitida por la OGTIC, y se encuentra en el proceso de recertificación de otras normas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>El MIP forma parte del Consejo del Centro Nacional de Ciberseguridad.</p> <p>Acuerdos de colaboración, interoperabilidad y protección de la información con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dirección General de Migración</li> <li>✓ Ministerio Público</li> <li>✓ Procuraduría General de la República</li> <li>✓ Junta Central Electoral</li> <li>✓ Banco de Reservas</li> <li>✓ Ministerio de Hacienda</li> <li>✓ Oficina Gubernamental TIC</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de respaldo de la información (Backup) (PR-SM-01).</li> <li>• Firewall</li> <li>• Cisco Umbrella</li> <li>• Acuerdos de colaboración TIC</li> </ul> <p>El MIP toma en cuenta la accesibilidad para aquellos usuarios con discapacidades y necesidad de elevar su destreza para trabajo en ambiente electrónico a través de la implementación de un ícono en el Portal Institucional, que accede a un menú detallado de accesibilidad logrando: contraste, enlace,</p>	<p>No se evidencia que se toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC.</p>

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
	<p>realce, gran texto, espaciado de texto, detener animación, dislexia amigable, cursor, información, altura de la línea y texto alineado.</p> <p>Con el objetivo de aportar al medioambiente, mediante la reducción del uso de papel y tinta, se envía en cada correo electrónico una nota al pie, con una advertencia de impresión. Se ha iniciado la implementación de la firma digital que permite al receptor de un documento firmado digitalmente identificar al emisor del mismo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla ícono de accesibilidad en portal web</li> <li>• Share Point</li> <li>• Help Desk</li> <li>• Circular sobre uso de firma digital</li> <li>• Pie de página en correo electrónico</li> <li>• Capacitaciones en ciberseguridad</li> </ul>	

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia que la institución 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, a través de un plan de gestión de mantenimiento.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de mantenimiento</li> </ul> <p>Se evidencia el uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, con el Plan de Mantenimiento.</p> <p>Todas las oficinas tienen la iluminación adecuada, la temperatura en los termostatos digitales oscilan entre 21-23 grados Celsius,</p> <p>Las puertas de acceso a la institución son de tamaño adecuado para el alto tránsito de los usuarios.</p> <p>Se evidencia en el primer nivel, la existencia de rampa para facilitar el acceso a personas con discapacidad física. Asimismo, cuenta con 6 ascensores de capacidad para 8 personas,</p> <p>Se evidencia la conformación del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo y la existencia de brigadas de emergencia.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de mantenimiento</li> <li>• Rampa de acceso</li> <li>• Acta de reestructuración Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>• Brigadas de emergencia</li> </ul> <p>Se evidencia la gestión de instalaciones (edificio sede, equipos técnicos, mobiliarios y vehículos), mediante la codificación de los activos fijos, así como el descargo de los bienes obsoletos a la Dirección General de Bienes Nacionales.</p> <p>Se evidencia la actualización anual de la póliza de seguros de los activos de la institución, resguardándolos ante cualquier eventualidad (daños, deterioro, pérdida, robo o cualquier tipo de accidentes).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Codificación de activos fijos</li> <li>• Pólizas de seguro de vehículos, instalaciones, etc.</li> </ul> <p>A través de las Mesas Locales de Seguridad, Ciudadanía y Género se ponen las instalaciones a disposición de la comunidad local. El objetivo de las mesas locales de</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>seguridad ciudadana y género es proporcionar y gestionar la ejecución de las políticas públicas de prevención en seguridad ciudadana (violencia, crímenes y delitos) en los Municipios y las Provincias, fomentando la convivencia pacífica.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades de las Mesas Locales de Seguridad, Ciudadanía y Género</li> </ul>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las</p>	<p>Se evidencia el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte de la institución, mediante la programación de las rutas de transporte de empleados que comprenden la provincia de Santo Domingo y Distrito Nacional.</p> <p>Además, se evidencia la adquisición de autobuses con el fin de descongestionar las rutas ya implementadas, proporcionando mayor confort y eficiencia en el transporte institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rutas de transporte empleados</li> <li>• Ruta Prolongación 27 de Febrero hasta el cruce de Manoguayabo</li> </ul> <p>Se evidencia una adecuada accesibilidad física al edificio por la ubicación geográfica céntrica,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>tanto para los colaboradores, como para los ciudadanos/clientes.</p> <p>Se evidencia la presencia de rutas interurbanas por los alrededores de la institución, y de autobuses de uso público colectivo además de las estaciones del metro Casandra Damirón y coronel Rafael Tomás Fernández Domínguez.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación geográfica MIP</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)	Areas 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>En el marco de la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de Calidad y Antisoborno, y en la adopción del modelo CAF en el MIP, fueron identificados, mapeados y documentados los procesos clave, mediante fichas de caracterización de procesos, procedimientos, políticas, guías, manuales e instructivos de trabajo. Esta identificación y documentación fue realizada considerando las necesidades y opiniones de los grupos de interés, asimismo, cada proceso quedó</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>plasmado en el Mapa de Procesos del SGI ISO 9001 e ISO 37001 aprobado.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Procesos (MP-DI-02)</li> <li>• Lista maestra de Información Documentada (FO-CG-01)</li> <li>• Procedimiento de Información documentada (PR-CG-01)</li> </ul> <p>El MIP ha diseñado e implementado un total de 29 sistemas de informaciones (aplicaciones) que permiten la digitalización y gestión de los datos para la tramitación de los servicios prestados en el Viceministerio de Armas, Naturalizaciones, Jurídica y la Oficina de Acceso a la Información, así como en los procesos financieros relacionados a la prestación los servicios.</p> <p>Por otra parte, a través del MAP se inició la coordinación del proyecto Burocracia Cero para la automatización de los procesos relacionados con la prestación de los servicios institucionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario de Aplicaciones TIC</li> <li>• Coordinación proceso Burocracia Cero entre el MIP y el MAP</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Los procesos institucionales del MIP, riesgos y factores críticos de éxito son evaluados para asegurar su control efectivo y el logro de los objetivos estratégicos y operativos institucionales. La gestión de este proceso se sustenta en la Matriz de Riesgos y Oportunidades (FO-CG-08) implementada para cada proceso del Sistema Integrado de Gestión de calidad y antisoborno, que promueve el análisis de los procesos para identificación, el análisis, la evaluación y las acciones para abordar tanto los riesgos y las oportunidades. En adición, periódicamente se realiza un análisis FODA para la actualización de los POAs con énfasis en los productos relacionados a los procesos clave de la institución y se determinan las expectativas de los ciudadanos/clientes y grupos de interés en la Matriz de Partes Interesadas y sus Requisitos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Riesgo y Oportunidades (FO-CG-08)</li> <li>• Matriz FODA del SGI (OD-DPD-01)</li> <li>• Matriz de Partes Interesadas y sus Requisitos (FO-DPD-09)</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>La identificación y asignación de responsabilidades para las actividades de los procesos del MIP se describe tanto en las caracterizaciones como en los procedimientos operativos de cada unidad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caracterización Proceso Renovación de Licencia de Tenencia y Porte de Armas de Fuego para Persona Física (CP-LTPA-02)</li> <li>• Manual de Procedimientos Misionales (MA-DI-01)</li> </ul> <p>El MIP mantiene revisión de los procesos operativos y los documentos de soporte que lo sustentan para simplificarlos asegurando la identificación de propuestas de modificación de los requisitos legales que sean necesarios. En adición, se ha establecido un plan de trabajo para la simplificación de los procesos relacionados a la prestación de 10 servicios institucionales, a través del proyecto Burocracia Cero, en coordinación con el MAP y la OGTIC.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Información Documentada (PR-CG-01)</li> <li>• Coordinación proceso Burocracia Cero entre el MIP y el MAP</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i>)</p>	<p>El MIP promueve la innovación y la optimización de los procesos observando e implementando las buenas prácticas nacionales e internacionales a través del Sistema Integrado de Gestión (SIG) establecido, en cual se identifican e implementan las mejoras pertinentes a los procesos dentro del alcance, juntamente con la participación de la alta dirección, los responsables de los procesos y los grupos de interés relevantes que inciden en las ejecución actividades para la correcta ejecución y mejora de los procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual del SIG (MA-CG-01)</li> <li>• Plan de Acción (FO-CG-359)</li> <li>• Acta Revisión por la Dirección y Órgano de Gobierno (AC-GM-01)</li> </ul> <p>El MIP ha establecido los indicadores de resultados necesarios para monitorear, medir y evaluar la eficacia de los procesos como parte del Sistema de Integrado de Gestión implementado.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz General de Indicadores del Sistema Integrado de Gestión (FO-CG-34)</li> </ul> <p>Los procesos para garantizar la protección de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	<p>datos son revisados y mejorados cumpliendo las normativas sobre tecnologías de la información y comunicación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Respaldo de la Información (BackUp) (PR-SM-01)</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
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>El MIP involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos desarrollando estándares de calidad, a través de la escucha de quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos/clientes y la aplicación de encuestas de satisfacción.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Quejas, Sugerencias y Reclamos del MIP (PR-DVUI-01)</li> <li>• Informes de Encuesta de Satisfacción sobre la calidad del Servicio – Certificación de Nacionalidad</li> <li>• Informes de Encuesta de Satisfacción sobre la calidad del Servicio – Renovación de tenencia y porte de armas de fuego</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de los resultados de encuesta satisfacción de los servicios anual.</li> </ul> <p>El MIP está adaptado a los tiempos de conectividad y accesibilidad, por consiguiente, utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente atendiendo a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>En efecto, en el Laboratorio Balístico y Biométrico, perteneciente al MIP, los servicios prestados al ciudadano se realizan garantizando la gestión del proceso de manera integral, oportuna y eficiente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web <a href="http://www.mip.gob.do">www.mip.gob.do</a></li> <li>• Reporte de Servicios de Armas</li> </ul> <p>A través del proceso de Coordinación de las Mesas Locales de Seguridad, Ciudadanía y Género que dirige el Viceministerio de Seguridad Preventiva en los Gobiernos Provinciales, al igual que en las actividades de prevención que ejecuta el Viceministerio de Seguridad Preventiva en los Sectores Vulnerables, los procesos se gestionan manteniendo un enfoque de género para</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos clientes y grupos de interés. También, a través del departamento de Igualdad de Género y en los diferentes subsistemas de Recursos Humanos, los procesos se ejecutan manteniendo este enfoque en el desarrollo de las actividades, como forma de satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe POA VM Gobiernos Provinciales</li> <li>• Informe POA Sectores Vulnerables</li> <li>• Informe de Trabajo Igualdad de Género</li> </ul> <p>El MIP promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización manteniendo disponible tanto el inventario de servicios como la información disponible relacionada con los requisitos, procedimientos, horarios de prestación, etc.</p> <p>La página web del MIP también posee un “Screen Reader” para aquellas personas con problemas visuales; y adaptación de tamaño de letras para la mejoría de la visión de los ciudadanos.</p> <p>En adición, El MIP posee un Centro Informativo *788 que ofrece asistencia al Plan</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>de Seguridad Democrática y el Programa Control de Bebidas Alcohólicas (COBA).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web del MIP enlace servicios <a href="https://mip.gob.do/servicios/">https://mip.gob.do/servicios/</a></li> <li>• <a href="https://mip.gob.do/foro-de-discusion/centro-informativo-788/">https://mip.gob.do/foro-de-discusion/centro-informativo-788/</a></li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>La Organización:</b>	<p>El MIP coordina los procesos dentro de la organización con los de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Como ejemplo, la Dirección de Naturalización presta el servicio de obtención de nacionalidad, la cual, durante su proceso realiza las depuraciones necesarias en conjunto con otras instancias gubernamentales y no gubernamentales, tales como el DNI, DNCD, INTERPOL, etc.</p> <p>Del mismo modo coordina con el Laboratorio Balístico y Biométrico del Sistema Nacional de Armas (SISNA) el proceso para la prestación de los servicios de renovación de licencias de tenencia y porte de armas de fuego.</p>	
<p>I) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Desarrolla 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>• Procedimiento para la obtención de la nacionalidad dominicana por naturalización ordinaria (PR-DNAT-01)</li> <li>• Procedimiento obtención de la nacionalidad dominicana de naturalización privilegiada (PR-DNAT-02)</li> <li>• Procedimiento obtención de la nacionalidad dominicana por naturalización por matrimonio (PR-DNAT-03)</li> <li>• Procedimiento para Certificación de Nacionalidad (PR-DNAT-06)</li> <li>• Procedimiento de Renovación de Licencias y Tenencia y Porte de Armas de Fuego para Persona Física (PR-LTPA-02)</li> </ul> <p>El MIP ha desarrollado un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos, entre estos se encuentran el Laboratorio Balístico y Biométrico del Sistema Nacional de Armas (SISNA) para la prestación de servicios de licenciamiento para tenencia y porte de armas de fuego, el Archivo General de la Nacional (AGN) y otras organizaciones tales como DNI, DNCD y el INTERPOL, concretándose así el intercambio de información.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por</p>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento para la certificación de nacionalidad (PR-DNAT-06)</li> <li>• Procedimiento para Renovación de Licencia de Tenencia y Porte de Arma(s) de Fuego para Persona Física para (PR-LTPA-02)</li> <li>• Procedimiento para otorgar la Nacionalidad Dominicana por Naturalización Ordinaria (PR-DNAT-01)</li> </ul> <p>El MIP ha creado espacios y grupos de trabajo para la solución de los distintos problemas, conflictos o controversias con miras a mejorar e innovar la calidad de los servicios, un ejemplo lo constituye la coordinación realizada para implementar el Programa Gobierno Eficiente “Burocracia Cero”, en el que participan el Consejo Nacional de Competitividad (CNC), la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) y el Ministerio de Administración Pública (MAP), en el cual se facilita la utilización de recursos, sistemas y plataformas digitales para simplificar y optimizar la calidad de los servicios.</p> <p>Como parte del proceso de implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de Calidad y Antisoborno en base a las normas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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, 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>ISO 9001 e ISO 37001 fueron creadas las condiciones necesarias y adecuadas para el desarrollo de procesos comunes y compartidos entre las unidades estratégicas, operativas y de apoyo que forman parte del alcance del SGI.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla compartida Sistema Integrado de Gestión.</li> </ul> <p>El MIP posee estándares comunes de trabajo y facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la institución y con socios clave en los sectores público, privado y otras organizaciones.</p> <p>A nivel interno, el MIP cuenta con la Dirección de Ventanilla Única, desde la cual se recibe a los ciudadanos/clientes que acuden al MIP para solicitar servicios de licencia para tenencia y porte de armas de fuego.</p> <p>Por otra parte, a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) de la Dirección General de Aduanas se procesan las solicitudes de Permisos de importación y exportación de productos pirotécnicos y químicos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento para Exportación de Productos Pirotécnicos y Químicos (PR-DCRPPQ-01)</li> <li>• Procedimiento para Importación de Productos Pirotécnicos y Químicos (PR-DCRPPQ-02)</li> </ul> <p>El MIP en coordinación con otras instancias gubernamentales, como las Gobernaciones, Policía Nacional, el Ministerio de Medio Ambiente, entre otras, se asocia para permitir la prestación de servicios coordinados, como es el caso del proceso de Control de Expendios de Bebidas Alcohólicas que se ejecuta en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente, a los fines de controlar el expendio de consumo de bebidas alcohólicas fuera de horario y la contaminación sónica.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento para notificación por Incumplimiento de Horario (PR-DCOBA-02)</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>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Se evidencian resultados en la Encuesta de Satisfacción de los Servicios:</p> <p><b>Año 2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fiabilidad 95%</li> <li>✓ Capacidad de respuesta 94%</li> <li>✓ Profesionalidad 98%</li> <li>✓ Empatía 97%</li> </ul> <p><b>Año 2022</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fiabilidad 8.5/10</li> <li>✓ Capacidad de respuesta 8.2/10</li> <li>✓ Profesionalidad 9.2/10</li> <li>✓ Empatía 9.0/10</li> </ul> <p><b>Año 2021</b></p>	<p>No se evidencian resultados de medición de la percepción de los ciudadanos sobre la 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>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Eficacia y Confiabilidad 6.8/10</li> <li>✓ Capacidad de respuesta 6.6/10</li> <li>✓ Profesionalidad/Confianza en el personal</li> <li>✓ 8.4/10</li> <li>✓ Empatía/Accesibilidad 7.8/10</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021, 2022 y 2023</li> </ul>	<p>No se evidencian mediciones sobre la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Los resultados que se evidencian en la Encuesta de Satisfacción de los Servicios:</p> <p><b>Año 2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fiabilidad 95%</li> <li>✓ Capacidad de respuesta 94%</li> <li>✓ Profesionalidad 98%</li> <li>✓ Información clara 97%</li> </ul> <p><b>Año 2022</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fiabilidad 8.5/10</li> <li>✓ Capacidad de respuesta 8.2/10</li> <li>✓ Profesionalidad 9.2/10</li> <li>✓ Información clara y comprensible 9.1/10</li> </ul>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p><b>Año 2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Eficacia y Confiabilidad 6.8/10</li> <li>✓ Capacidad de respuesta 6.6/10</li> <li>✓ Profesionalidad/Confianza en el personal 8.4/10</li> <li>✓ Información clara y comprensible 8.1/10</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021, 2022 y 2023</li> </ul> <p>La percepción de la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ciudadanos ha sido evidenciada mediante la aplicación de encuestas de satisfacción.</p> <p><b>Año 2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fiabilidad 95%</li> </ul> <p><b>Año 2022</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fiabilidad 8.5/10</li> </ul> <p><b>Año 2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Eficacia y Confiabilidad 6.8/10</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021, 2022 y 2023</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La opinión de los usuarios sobre:</b></p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>El nivel de confianza hacia la institución y sus servicios ha sido valorado por los usuarios con 8.4 puntos sobre 10. Año 2022 Se evidencian resultados en la Encuesta de Satisfacción de los Servicios:</p> <p><b>Año 2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Profesionalidad 98%</li> <li>✓ Fiabilidad 95%</li> </ul> <p><b>Año 2022</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Profesionalidad 9.2/10</li> <li>✓ Fiabilidad 8.5/10</li> </ul> <p><b>Año 2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Profesionalidad/Confianza en el personal 8.4/10</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021, 2022 y 2023</li> </ul> <p>Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Satisfacción de los Servicios:</p> <p><b>Año 2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Seguridad 98%</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p><b>Año 2022</b> ✓ Seguridad 9.0/10</p> <p><b>Año 2021</b> ✓ Valoración global Accesibilidad 8.1/10</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021, 2022 y 2023</li> </ul> <p>Se ha cuestionado a los usuarios sobre la percepción con relación al cumplimiento de los plazos establecidos y estándares de calidad de los servicios obteniéndose los siguientes resultados:</p> <p><b>Año 2023</b> ✓ Fiabilidad 95% ✓ Cumplimiento de los plazos 93%</p> <p><b>Año 2022</b> ✓ Fiabilidad 8.5 ✓ Cumplimiento de los plazos 8.8/10</p> <p><b>Año 2021</b> ✓ Capacidad de Respuesta 6.6/10 ✓ Cumplimiento Compromisos (Eficacia/Confiabilidad) 6.6/10</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Satisfacción de los</li> </ul>	<p>No se muestran resultados con enfoque medioambiental.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Servicios 2021, 2022 y 2023</p> <p>En los boletines de estadísticas institucionales y en la Encuesta de Satisfacción se evidencia diferenciación de los servicios por género, rango de edad, grado de estudio alcanzado y ocupación.</p> <p>Se refleja disparidad en cuanto al género de los ciudadanos/clientes que requieren los servicios del MIP, debido en parte a que los servicios más solicitados son los relacionados al manejo de armas de fuego, en la que los hombres son predominantes. En el año 2022 se observan los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Traspaso armas de fuego persona física - 4,440 solicitudes</li> <li>✓ Certificación registro de armas de fuego para persona física y jurídica - 3,169 solicitudes</li> <li>✓ Certificación de vida y costumbres - 2,187 solicitudes</li> <li>✓ Duplicado de licencia de armas de fuego - 686 solicitudes</li> <li>✓ Permiso para importación de productos pirotécnicos y químicos - 539 solicitudes</li> <li>✓ Permiso para realización de espectáculos o exhibición pirotécnica - 457 solicitudes</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Renovación de tenencia y porte de armas de fuego a través de traspaso para persona jurídica – 355 solicitudes</li> <li>✓ Emisión de licencia de tenencia y porte de armas de fuego a través de traspaso para persona jurídica – 321 solicitudes</li> <li>✓ Emisión de licencia de tenencia y porte de nuevas armas de fuego para persona física – 240 solicitudes</li> <li>✓ Emisión de licencia oficial tenencia y porte de armas de fuego a través de traspaso para funcionarios y oficiales - 191 solicitudes</li> <li>✓ Informativo sobre el uso de la vía pública-184 solicitudes</li> <li>✓ Resto de los servicios -1,453</li> </ul> <p><b>Año 2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rango de edad: 25.1 % entre 53 a 59 años 22.5% entre 46 a 52 años</li> <li>✓ Género 92% masculino 8% femenino</li> <li>✓ Grado de estudios 38.1% educación superior 38.1% educación media 0.5% ningún grado de estudio</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p><b>Año 2022</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rango de edad: 23.3% más de 60 años 19.5 % entre 53 a 59 años 19.5% entre 39 a 45 años</li> <li>✓ Género 92% masculino 8% femenino</li> <li>✓ Grado de estudios 49.9% educación superior 35.8% educación media 0.3% ningún grado de estudio</li> </ul> <p><b>Año 2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rango de edad: 19.1 % más de 60 años 21.2% entre 53 y 59 años 20.4% entre 39 y 45 años</li> <li>✓ Género 89% masculino 11% femenino</li> <li>✓ Grado de estudios 42.7% educación superior 38.2% educación media 0.7% ningún grado de estudio</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico Resultados Generales 2021 y 2022 de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC)</li> </ul>	

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>I) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>De acuerdo a la Encuesta de Satisfacción:</p> <p><b>Año 2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tiempo dedicado por el personal 96%</li> <li>✓ Tiempo de respuesta a la solicitud 93%</li> </ul> <p><b>Año 2022</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tiempo dedicado por el personal 8.9</li> <li>✓ Tiempo de respuesta a la solicitud 7.5</li> </ul> <p><b>Año 2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tiempo dedicado por el personal 7.2</li> <li>✓ Tiempo de respuesta a la solicitud 6.0</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021, 2022 y 2023</li> </ul>	



<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>El número de quejas y sugerencias, así como el número y resultados de las acciones planteadas es registrado en la matriz de Monitoreo de las Quejas Reclamaciones y Sugerencias.</p> <p>Esta herramienta comenzó a utilizarse en el mes de mayo y se observa la recepción de 3 reclamaciones.</p> <p>A través del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, en el año 2021 se recibieron 34 notificaciones, mientras que el año 2022 fueron recibidas 40 notificaciones, siendo todas cerradas por haberse investigado y concluido con dichos casos, a los cuales se le dio respuesta al ciudadano de manera satisfactoria,</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz Monitoreo de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias</li> <li>• Memoria Institucional 2021 y 2022</li> </ul>	<p>No se evidencia medición de las acciones correctivas implementadas..</p>
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>El MIP se encuentra en proceso de implementación del programa Carta Compromiso al Ciudadano, donde se evidencia la elaboración del plan de trabajo y las capacitaciones al Comité de Calidad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	<p>No se evidencian resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de trabajo Carta Compromiso</li> <li>• Listado de asistencia</li> <li>• Diapositivas de capacitación</li> <li>• Fotos</li> </ul> <p>El MIP se encuentra en proceso de implementación del programa Carta Compromiso al Ciudadano, donde se evidencia la elaboración del plan de trabajo y las capacitaciones al Comité de Calidad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de trabajo Carta Compromiso</li> <li>• Listado de asistencia</li> <li>• Diapositivas de capacitación</li> <li>• Fotos</li> </ul>	No se evidencia resultados del cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso aprobada).

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>Se ha identificado la disposición de diversos canales de información y comunicación: 311, página web, Puntos GOB, Ventanilla Única. Según la encuesta de satisfacción de los servicios el 58.7% de los entrevistados accedió vía internet.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Página web</li> <li>2. Línea telefónica</li> <li>3. Redes sociales</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Correo electrónico</li> <li>5. Oficina de Acceso a la Información (OAI)</li> <li>6. Ventanilla Única Institucional</li> </ol> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021, 2022 y 2023</li> </ul>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Se evidencia la disponibilidad de información para usuarios y relacionados, a través del Sub portal de Transparencia, con la publicación y actualización constante de 20 secciones administradas por la Oficina de Acceso a la Información.</p> <p>Se evidencia en la Encuesta de Satisfacción de los servicios:</p> <p><b>Año 2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacidad de Respuesta 94%</li> </ul> <p><b>Año 2022</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacidad de Respuesta 8.2/10</li> </ul> <p><b>Año 2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacidad de Respuesta 6.6/10</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021, 2022 y 2023</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Se evidencia la disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización, a través del Cuadro de Mando Integral que contiene 02 indicadores de las iniciativas presidenciales y 08 indicadores de fortalecimiento institucional con los siguientes resultados:</p> <p><b>Enero-mayo 2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Iniciativas Presidenciales: 50%</li> <li>✓ SISMAP: 85%</li> <li>✓ NOBACI: 52%</li> <li>✓ ITICGE: 63%</li> <li>✓ IGP (Indicador de la Gestión Presupuestaria): 70%</li> <li>✓ Transparencia Gubernamental: 94%</li> <li>✓ Contrataciones Públicas: 87%</li> <li>✓ SISACNOC: 88%</li> </ul> <p><b>Año 2022</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Iniciativas Presidenciales - 50%</li> <li>✓ SISMAP: 83.59%</li> <li>✓ NOBACI: 49.98%</li> <li>✓ ITICGE: 62.95%</li> <li>✓ IGP (Indicador de la Gestión Presupuestaria): <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1er. trimestre 82%</li> <li>○ 2do. Trimestre 80%</li> <li>○ 3er. trimestre 90%</li> <li>○ 4to. Trimestre 93%</li> </ul> </li> <li>✓ Transparencia Gubernamental: 88.1%</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contrataciones Públicas: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1er. trimestre 94.24%</li> <li>○ 2do. Trimestre 93.84%</li> <li>○ 3er. trimestre 93.52%</li> </ul> </li>   <li><b>Año 2021</b></li> <li>✓ SISMAP: 77.91%</li> <li>✓ NOBACI: 31.15%</li> <li>✓ ITICGE: 77.65%</li> <li>✓ IGP (Indicador de la Gestión Presupuestaria): <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1er. trimestre 94%</li> <li>○ 2do. Trimestre 94%</li> <li>○ 3er. trimestre 91%</li> </ul> </li> <li>✓ Transparencia Gubernamental: 90%</li> <li>✓ Contrataciones Públicas: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1er. trimestre 94.25%</li> <li>○ 2do. Trimestre 98.33%</li> <li>○ 3er. trimestre 98.88%</li> </ul> </li>   <li><b>Evidencia:</b></li> <li>✓ Memoria Anual 2021 y 2022</li> <li>✓ Informes de ejecución POA 2021, 2022 y 2023</li> <li>✓ Ejecución Presupuestaria 2021, 2022 y 2023</li> <li>✓ Boletines Estadísticos Institucionales 2021, 2022 y 1er. Trimestre 2023</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Se evidencia el alcance de la entrega de datos abiertos a través de la página web/portal de Transparencia, sección “Datos Abiertos”, la cual dispone y facilita las siguientes informaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nóminas de Empleados</li> <li>✓ Ejecución Presupuestaria</li> <li>✓ Estadísticas Institucionales</li> </ul> <p>La disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI se mide a través de las evaluaciones de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), en las cuales el MIP ha obtenido en promedio las puntuaciones siguientes:</p> <p>Enero - abril 2023: 95% Año 2022: 93% Año 2021: 99%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación DIGEIG al portal de Transparencia 2021, 2022 y 2023</li> </ul>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>En la Encuesta de Satisfacción se observan los siguientes resultados:</p> <p><b>Año 2022</b> Horario de atención al público 96%</p> <p><b>Año 2022</b></p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>✓ Horario de atención al público 8.8</p> <p><b>Año 2021</b></p> <p>✓ Horario de atención 7.5</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021, 2022 y 2023</li> </ul> <p>En la Encuesta de Satisfacción se observan los siguientes resultados:</p> <p><b>Año 2023</b></p> <p>✓ Tiempo de espera 94%</p> <p><b>Año 2022</b></p> <p>✓ Tiempo de espera 8.3</p> <p><b>Año 2021</b></p> <p>✓ Tiempo de espera 6.3</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021, 2022 y 2023</li> </ul>	
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>En la Encuesta de Satisfacción se observan los siguientes resultados:</p> <p><b>Año 2023</b></p> <p>Tiempo dedicado por el personal 96%</p> <p><b>Año 2022</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Costo de los servicios.</p> <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>✓ Tiempo dedicado por el personal 8.9</p> <p><b>Año 2021</b></p> <p>✓ Tiempo dedicado del personal 7.2</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021, 2022 y 2023</li> </ul> <p>En la Encuesta de Satisfacción se observan los siguientes resultados:</p> <p><b>Año 2023</b></p> <p>✓ Información proporcionada utilidad 96%</p> <p><b>Año 2022</b></p> <p>✓ Información proporcionada utilidad 8.7</p> <p><b>Año 2021</b></p> <p>✓ Información proporcionada utilidad 7.4</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021, 2022 y 2023</li> </ul>	<p>No se evidencian resultados de mediciones en relación al costo de los servicios.</p>

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



<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>El número de quejas y sugerencias, así como el número y resultados de las acciones planteadas es registrado en la matriz de Monitoreo de las Quejas Reclamaciones y Sugerencias.</p> <p>Esta herramienta comenzó a utilizarse en el mes de mayo y se observa la recepción de 3 reclamaciones.</p> <p>A través del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, en el año 2021 se recibieron 34 notificaciones, mientras que el año 2022 fueron recibidas 40 notificaciones, siendo todas cerradas por haberse investigado y concluido con dichos casos, a los cuales se le dio respuesta al ciudadano de manera satisfactoria,</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz Monitoreo de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias</li> <li>• Memoria Institucional 2021 y 2022</li> </ul>	<p>No se evidencian resultados de mediciones del grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>No se evidencia número y resultados de las acciones implementadas.</p>
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los</p>	<p>Se evidencia la disponibilidad de solicitud de servicios en línea en el portal web</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>institucional.</p> <p>El 58.7% de los usuarios afirmaron haber accedido vía internet en el año 2021.</p> <p>Se evidencia el uso de redes sociales para comunicación directa con los grupos de interés, mostrándose a la fecha</p> <p>Instagram 49,7 mil seguidores Facebook 30,000 seguidores Twitter 63,1 seguidores YouTube 584 suscriptores Flickr 43 seguidores</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021</li> <li>• Impresión de pantalla redes sociales MIP</li> </ul> <p>Tanto en los boletines estadísticos institucionales como en la Encuesta de Satisfacción se evidencian resultados de indicadores de género, edad, grado de estudio alcanzado y ocupación de los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Año 2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rango de edad: 25.1 % entre 53 a 59 años</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>22.5% entre 46 a 52 años</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Género <ul style="list-style-type: none"> <li>92% masculino</li> <li>8% femenino</li> </ul> </li> <li>✓ Grado de estudios <ul style="list-style-type: none"> <li>38.1% educación superior</li> <li>38.1% educación media</li> <li>0.5% ningún grado de estudio</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Año 2022</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rango de edad: <ul style="list-style-type: none"> <li>23.3% más de 60 años</li> <li>19.5 % entre 53 a 59 años</li> <li>19.5% entre 39 a 45 años</li> </ul> </li> <li>✓ Género <ul style="list-style-type: none"> <li>92% masculino</li> <li>8% femenino</li> </ul> </li> <li>✓ Grado de estudios <ul style="list-style-type: none"> <li>49.9% educación superior</li> <li>35.8% educación media</li> <li>0.3% ningún grado de estudio</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Año 2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rango de edad: <ul style="list-style-type: none"> <li>19.1 % más de 60 años</li> <li>21.2% entre 53 y 59 años</li> <li>20.4% entre 39 y 45 años</li> </ul> </li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Género 89% masculino 11% femenino</li> <li>✓ Grado de estudios 42.7% educación superior 38.2% educación media 0.7% ningún grado de estudio</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021, 2022 y 2023</li> <li>• Boletín Estadísticas Institucionales 2021, 2022 y 1er. trimestre 2023.</li> </ul> <p>Se evidencia la identificación de 14 grupos de interés en la Matriz de Partes Interesadas.</p> <p>Se evidencia la revisión periódica realizada con los ciudadanos/clientes para supervisar sus necesidades cambiantes a través de encuestas de satisfacción cuatrimestrales y encuestas de clima laboral para el personal del MIP.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021, 2022 y 2023</li> <li>• Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2020-2021 y 2022-2023</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>I) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Se evidencia la disponibilidad de solicitud de servicios en línea en el portal web institucional.</p> <p>Se evidencia el uso de redes sociales para comunicación directa con los ciudadanos/clientes, logrando interactuar a través de 5 redes sociales:</p> <p>Instagram 49,7 mil seguidores  Facebook 30,000 seguidores  Twitter 63,1 seguidores  YouTube 584 suscriptores  Flickr 43 seguidores</p> <p>Se evidencia la disponibilidad de varios canales para la solicitud de información a través de la OAI, como son el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP), correo electrónico y formulario físico. Se han respondido un total de 508 solicitudes de información, según detalle:</p> <p><b>Ier. trimestre 2023</b>  48 solicitudes de información</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p><b>Año 2022</b> 228 solicitudes de información</p> <p><b>Año 2021</b> 232 solicitudes de información</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impresión de pantalla redes sociales MIP</li> <li>• Boletín Estadísticas Institucionales 2021, 2022 y 2023.</li> </ul> <p>Se evidencia la transparencia de las informaciones con los resultados de las acciones implementadas a través de los indicadores plasmados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 en el objetivo estratégico OE.2.1 se estableció: <i>“Garantizar la transparencia institucional a través del libre acceso a la información pública”</i> y en los planes operativos anuales:</p> <p>IP.10.3: Nivel de cumplimiento de la ejecución presupuestaria en el portal de transparencia.</p> <p>IR.9.1: Mantener en 95% los resultados del indicador de transparencia institucional durante el periodo 2021-2024.</p> <p>Se evidencian resultados del índice de transparencia en las evaluaciones realizadas al</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>portal de Transparencia por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG):</p> <p>Enero-abril 2023: 95%  Año 2022: 93%  Año 2021: 99%</p> <p><b>Evaluación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual 2023</li> <li>• Evaluación DIGEIG al portal de Transparencia 2021, 2022 y 2023</li> </ul>	

**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
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>Se evidencian resultados en relación a la percepción global de las personas sobre la imagen y el rendimiento general de la organización obtenidos de las encuestas de clima organizacional aplicada a través del Sistema de Encuesta de Clima en la Administración Pública (SECAP), obteniendo los siguientes resultados:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p><b>Año 2022-2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identidad con la Institución y valores - 88.47%</li> <li>✓ Calidad y orientación al usuario - 88.83%</li> </ul> <p><b>Año 2020-2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identidad con la Institución y valores - 77%</li> <li>✓ Calidad y orientación al usuario - 81%</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Diagnóstico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2020-2021 y 2022-2023.</li> </ul> <p>Se evidencian los siguientes resultados respecto al involucramiento de las personas en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores:</p> <p><b>Año 2022-2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identidad con la Institución y valores - 88.47%</li> </ul> <p><b>Año 2020-2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identidad con la Institución y valores - 77%</li> </ul>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Diagnóstico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2020-2021 y 2022-2023.</li> </ul> <p>Se evidencia la participación de las personas en las actividades de mejora en los resultados de la encuesta de clima organizacional dimensión correspondiente al Impacto de la Encuesta en mi Institución reflejando un aumento con tendencia positiva:</p> <p>Año 2022-2023: 70.27% Año 2020-2021: 36.47%</p> <p>Se observa, en los resultados de dicha encuesta, además, en la dimensión de Mejora y Cambio, una valoración de un 79.64% para el año 2022 y un 70% para el 2020.</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Diagnóstico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2020-2021 y 2022-2023.</li> </ul> <p>En la dimensión Austeridad y Combate a la Corrupción de la encuesta de clima laboral, se evidencian los siguientes resultados:</p> <p>Año 2022-2023: 87.61%</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p> <p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Año 2020-2021: 58%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Diagnóstico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2020-2021 y 2022-2023.</li> </ul> <p>Se evidencia la aplicación de encuestas de clima laboral cada dos años y sus respectivas socializaciones y planes de mejoras.</p> <p>Se han realizado encuestas sobre la satisfacción del personal sobre el servicio de almuerzo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020 y 2022</li> <li>Socialización encuesta de clima 2022-2023</li> <li>Encuesta de satisfacción servicio de almuerzo</li> </ul> <p>Se observan resultados de la encuesta de clima laboral en la dimensión de Mejora y Cambio, con una valoración de:</p> <p>Año 2022-2023: 79.64%</p> <p>Año 2020-2021: 70%</p>	<p>No se evidencian resultados de la medición de la responsabilidad social de la organización.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020 y 2022</li> </ul> <p>Se evidencian resultados sobre el impacto de la digitalización en la organización, en la encuesta de clima laboral en la dimensión Uso de la Tecnología, con una valoración de:</p> <p>Año 2022-2023: 82.66% Año 2020-2021: 81.35%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020 y 2022</li> </ul> <p>En la dimensión Enfoque a Resultados y Productividad, de la encuesta de clima laboral se evidencia:</p> <p>Año 2022-2023: 83.78% Año 2020-2021: 73%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020 y 2022</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>En la encuesta de clima laboral se evidencia la siguiente valoración:</p> <p><b>Año 2022-2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Liderazgo y Participación 89.55%</li> <li>✓ Enfoque a Resultado y Productividad 83.78%</li> <li>✓ Disponibilidad y Recursos 73.27%</li> <li>✓ Comunicación 57.36%</li> <li>✓ Impacto de la Encuesta 70.27%</li> </ul> <p><b>Año 2020-2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Liderazgo y Participación 92%</li> <li>✓ Enfoque a Resultado y Productividad 73%</li> <li>✓ Disponibilidad y Recursos 82%</li> <li>✓ Comunicación 85.3%</li> <li>✓ Impacto de la Encuesta 36.47%</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020 y 2022</li> </ul>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Se evidencia en la encuesta de clima laboral una valoración de 80.63% para el año 2022 en la dimensión Normatividad y Proceso; mientras que en el 2020 se observa un 55%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>4) La gestión del conocimiento.</p> <p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020 y 2022</li> </ul> <p>En la encuesta de clima se evidencia que la Cantidad de Trabajo ha sido valorada con 71.35% en el año 2022 y un 62.2% en el 2020.</p> <p>Se evalúa al 100% del personal de la institución a través de acuerdos de desempeño.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020 y 2022</li> <li>• Relación de personal con acuerdos desempeño 2022 y 2023.</li> </ul> <p>.</p> <p>Se evidencia en la encuesta de clima los siguientes resultados en el ámbito de Comunicación:</p> <p>Año 2022-2023: 57.36% Año 2020-2021: 85.33%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020 y 2022</li> </ul> <p>Se observan resultados en la encuesta de clima laboral de un resultado de 83.24% en el 2022 y</p>	<p>No se evidencian mecanismos para mediar la gestión del conocimiento.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>66% en el año 2020, en la dimensión Reconocimiento Laboral.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020 y 2022</li> </ul> <p>En la dimensión Mejora y Cambio de la encuesta de clima laboral, se observan resultados de un 79.64% para el año 2022 y un 70% para el 2020.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020 y 2022</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>En cuanto a la percepción de las condiciones de trabajo, los colaboradores fueron abordados en la encuesta de clima laboral en la dimensión Calidad de Vida Laboral, evidenciándose una valoración positiva de 80.78% en el año 2022 y 60% en el año 2020.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Encuesta de Clima</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Organizacional 2020 y 2022</p> <p>En la encuesta de clima laboral se evidencia que el renglón Balance Trabajo Familia presenta una valoración de 72.25% en el año 2022 y 75% en 2020.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020 y 2022</li> </ul> <p>Se evidencia en la dimensión Equidad y Género de la encuesta de clima laboral una valoración de 63.66% en el año 2022 y 44% en el año 2020.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020 y 2022</li> </ul> <p>En cuanto a la percepción de las condiciones de trabajo, los colaboradores fueron abordados en la encuesta de clima laboral en la dimensión Calidad de Vida Laboral, evidenciándose una valoración positiva de 80.78% en el año 2022 y 60% en el año 2020.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020 y 2022</li> </ul>	

**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.	<p>En la encuesta de clima laboral se evidencia que el renglón Servicio Profesional de Carrera presenta una valoración de:</p> <p>Año 2022-2023: 62.16%. Año 2020-2021: 33.96%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020 y 2022</li> </ul>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>En la Encuesta de Clima se evidencia que el renglón Liderazgo y Participación presenta una valoración de:</p> <p>Año 2022-2023: 89.55% Año 2020-2021: 92%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020 y 2022</li> </ul>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>La percepción de los colaboradores respecto a al acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional se mide en la encuesta</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>de clima laboral, observándose la siguiente valoración:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitación Especializada y Desarrollo Año 2022-2023: 81.26% Año 2020-2021: 54%</li> <li>✓ Servicio Profesional de Carrera Año 2022-2023: 62.16% Año 2020-2021: 33.96%</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020 y 2022</li> </ul>	

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

### I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>Los resultados de la encuesta de clima laboral evidencian lo siguiente respecto al número de quejas y sugerencias.</p> <p>Año 2022-2023: Quejas: 5 Sugerencias: 4</p>	<p>No se evidencian resultados de indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Año 2020-2021: Quejas: 3 Sugerencias: 9</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020 y 2022</li> </ul>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>En la dimensión Mejora y Cambio de la encuesta de clima laboral, se observan los resultados siguientes:</p> <p>Año 2022-2023: 79.64% Año 2020-2021: 70%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020 y 2022</li> </ul> <p>Se evidencia la conformación de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, la cual se encarga de orientar a los colaboradores sobre el correcto accionar y de dar seguimiento a los conflictos de interés presentados. No se han presentado dilemas éticos o conflictos de intereses.</p> <p>Se evidencia que se entregó al personal del MIP el Formulario Declaración Jurada de Intereses (FO-RS-14) para fines de identificar posibles conflictos de intereses, donde no se</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>identificó ningún tipo de conflicto de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de dilemas éticos</li> <li>• Formulario Declaración Jurada de Intereses (FO-RS-14)</li> </ul> <p>Se evidencia la frecuencia de participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social en el desarrollo de las siguientes acciones, jornadas o actividades:</p> <p>Jornadas de reforestación. Operativos médicos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listados de asistencia a jornadas de reforestación y salud</li> </ul> <p>Se imparten capacitaciones orientadas al personal del área de atención.</p> <p>Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Satisfacción:</p> <p><b>Año 2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trato dado por el personal 98%</li> <li>✓ Profesionalidad del personal 98%</li> <li>✓ Empatía 97%</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p><b>Año 2022</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trato dado por el personal 9.3</li> <li>✓ Profesionalidad del personal 9.2</li> <li>✓ Empatía 9.0</li> </ul> <p><b>Año 2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trato dado por el personal 8.5</li> <li>✓ Profesionalidad del personal 8.4</li> <li>✓ Empatía 7.8</li> </ul> <p>En la encuesta de clima laboral se evidencian resultados relacionados a la Calidad y Orientación al Usuario:</p> <p>2022-2023: 88.83%</p> <p>2020-2021: 81%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021, 2022 y 2023</li> <li>• Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2020-2021 y 2022-2023</li> </ul>	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>A través de las Evaluaciones de Desempeño se mide el rendimiento individual de los colaboradores.</p> <p>Se evalúa al 100% del personal de la institución a través de acuerdos de desempeño.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de personal con acuerdos desempeño 2022 y 2023</li> </ul>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>Se evidencian resultados sobre el impacto de la digitalización en la organización, en la encuesta de clima laboral en la dimensión Uso de la Tecnología, con una valoración de:</p> <p>Año 2022-2023: 82.66% Año 2020-2021: 81.35%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021, 2022 y 2023</li> </ul> <p>Con la finalidad de impactar en el desarrollo de las capacidades y/o habilidades de los colaboradores, se realizaron varias actividades de formación como diplomados, seminarios, cursos y talleres.</p> <p>Durante el año 2021, se realizaron 56</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>actividades de capacitación con la participación de 1,126 colaboradores.</p> <p>El año 2022, se desarrollaron 58 actividades de formación con la participación de 2,160 colaboradores, de los cuales el 57% corresponden al género femenino y 43% al masculino.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria Institucional 2021 y 2022</li> </ul> <p>Anualmente, en base a los resultados de la evaluación de desempeño laboral de los colaboradores se paga un bono por desempeño.</p> <p>De igual forma, anualmente, se paga un bono por cumplimiento de indicadores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago bono por desempeño</li> <li>• Pago bono por cumplimiento de indicadores</li> </ul>	

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>		<p>No se observan resultados de la medición de la opinión de la sociedad respecto al impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional.</p>
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>A través del viceministerio Seguridad Preventiva en los Sectores Vulnerables se proporciona asistencia legal, inclusión social y laboral, orientación psicosocial, sostenibilidad integral, se realizan actividades de desarrollo deportivo y cultural los sectores intervenidos, con total de 50,285 beneficiados.</p> <p>Total de beneficiados por año:  <b>Enero-marzo 2023: 4,810</b>  <b>2022: 23,228</b>  <b>2021: 22,247</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria Institucional 2021 y 2022</li> </ul>	<p>No evidencian resultados de la medición de la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local/global y con relación a la sostenibilidad.</p> <p>No se observan resultados de la medición de la percepción de la sociedad respecto a las acciones dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales..</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Boletín Estadísticas Institucionales 2021, 2022 y 1er. trimestre 2023</li> </ul> <p>A través de las evaluaciones de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), al portal de Transparencia, se observa en promedio las puntuaciones siguientes:</p> <p>Enero - abril 2023: 95%  Año 2022: 93%  Año 2021: 99%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación DIGEIG al portal de Transparencia 2021, 2022 y 2023</li> </ul>	<p>No se evidencian mediciones sobre el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>No se evidencian mediciones sobre el impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>No se evidencian mediciones sobre el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>No se evidencian resultados de la medición 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.)</p>

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**



**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>El MIP ha definido su política de protección medioambiental y los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Porcentaje de implementación de las Políticas, Planes y Programas sobre desechos y residuos en las Unidades Ejecutoras del Ministerio de Interior y las Gobernaciones.</li> <li>✓ Cantidad de Unidades Ejecutoras que clasifican sus desechos y residuos sólidos.</li> <li>✓ Porcentaje de avance en la implementación del sistema de gestión de riesgos medioambientales.</li> <li>✓ Cantidad de políticas y programas de protección y recuperación rápida de desastres naturales diseñadas e implementadas.</li> <li>✓ Cantidad de jornadas de reforestación realizadas</li> <li>✓ Cantidad de empleados que han sido capacitados sobre el buen uso y manejo de los recursos.</li> <li>✓ Cantidad de Unidades Ejecutoras con políticas de ahorro de energía implementadas.</li> <li>✓ Cantidad de Unidades Ejecutoras con políticas de disminución de uso de plásticos.</li> </ul>	<p>No se evidencian resultados de las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>✓ Cantidad de Unidades Ejecutoras con políticas de disminución de consumo del agua.</p> <p>En el año 2021, se realizó una jornada de reforestación en Monseñor Nouel y una jornada de reforestación en La Vega con la participación total de 300 colaboradores.</p> <p>En el año 2022 se realizó una jornada de reforestación en Santiago, con la participación de aproximadamente 200 servidores.</p> <p>El MIP ha implementado el programa MIP Verde que incluye la recolección de botellas y tapas plásticas.</p> <p>También se realizaron jornadas de limpieza de playa en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nagua con la participación de 300 empleados.</li> <li>○ Güibia</li> </ul> <p>El MIP ha implementado el programa MIP Verde que incluye la recolección de botellas y tapas plásticas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Cultura Institucional sobre Protección Medioambiental</li> </ul>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de Gestión Medioambiental</li> <li>• Listado de asistencia a jornadas de reforestación y limpieza de playa</li> </ul> <p>.</p> <p>Se evidencia lo siguiente:</p> <p><b>Año 2022</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 220 notas de prensa</li> <li>✓ 644 eventos en el MIP destacando entre estas actividades: actos de juramentación de extranjeros, diplomados, firma de convenios y acuerdos, ruedas de prensa, videoconferencias y encuentros del señor ministro con autoridades de instituciones gubernamentales e invitados externos.</li> <li>✓ Redes sociales: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Instagram: Alcance de 2,145,552 cuentas, 76,022 visitas a nuestro perfil, 7,305 nuevos seguidores, cerrando el año con 46,123 seguidores.</li> <li>○ Twitter: 616,811 impresiones, 262,401 visitas a nuestro perfil, 32,511 menciones al perfil, 3,426 nuevos seguidores y publicamos 736 twits.</li> </ul> </li> </ul>	<p>No se observan mediciones de la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Facebook: 1,588 Me Gusta, 29,934 seguidores, así como 44,312 visitas a la página y un alcance de 3,521,394 cuentas.</li> </ul> <p><b>Año 2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 157 notas de prensa</li> <li>✓ 520 eventos en el MIP y sus Unidades Ejecutoras</li> <li>✓ 197 síntesis periodísticas en las que se destaca la participación del Ministerio.</li> <li>✓ Redes sociales: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Instagram: 85 mil (promedio) cuentas enlazadas por mes, y un aproximado de 7 mil interacciones con el contenido por mes.</li> <li>○ Twitter: 6,7 mil impresiones por día, para una tasa de interacción de un 2.7%</li> <li>○ Facebook: 310 mil seguidores.</li> <li>○ 477 publicaciones en redes sociales (Instagram, Twitter y Facebook) de actividades realizadas.</li> </ul> </li> <li>✓ 217 resúmenes digitales de noticias matutinas sobre seguridad ciudadana y temas de interés.</li> <li>✓ 4 boletines Info-MIP para la Dirección Registro y Control de Tenencia y Porte de Armas.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria Institucional 2021 y 2022</li> </ul> <p>Se evidencia el apoyo del MIP como empleador contratando colaboradores, con alguna discapacidad, siendo distribuidos en distintas áreas de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de colaboradores con discapacidad.</li> </ul>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Se evidencia el apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas, especialmente relacionadas a la protección y cuidado del medioambiente:</p> <p>En el año 2021, se realizó una jornada de reforestación en Monseñor Nouel y una jornada de reforestación en La Vega con la participación total de 300 colaboradores.</p> <p>En el año 2022 se realizó una jornada de reforestación en Santiago, con la participación de aproximadamente 200 servidores.</p> <p>El MIP ha implementado el programa MIP</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Verde que incluye la recolección de botellas y tapas plásticas.</p> <p>También se realizaron jornadas de limpieza de playa en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nagua con la participación de 300 empleados.</li> <li>○ Güibia</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatorias y listado de asistencia a jornadas de reforestación y limpieza de playa</li> <li>• Memoria Institucional 2021 y 2022</li> </ul> <p>En el año 2021, se realizaron más de 1,700 asistencias a los servidores de la Institución con relación a temas de Organización del Trabajo y Compensaciones, tales como seguro médico, TSS, carnets de seguro médico, orientación sobre maternidad y lactancia, entre otros.</p> <p>Operativos médicos, charlas sobre salud y ergonomía, caminatas, clases de zumba.</p>	<p>No se observan mediciones del 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>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria Institucional 2021</li> <li>• Convocatorias, listados de asistencia y fotos de actividades del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> </ul> <p>El MIP ha definido su política de protección medioambiental y los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Porcentaje de implementación de las Políticas, Planes y Programas sobre desechos y residuos en las Unidades Ejecutoras del Ministerio de Interior y las Gobernaciones.</li> <li>✓ Cantidad de Unidades Ejecutoras que clasifican sus desechos y residuos sólidos.</li> <li>✓ Porcentaje de avance en la implementación del sistema de gestión de riesgos medioambientales.</li> <li>✓ Cantidad de políticas y programas de protección y recuperación rápida de desastres naturales diseñadas e implementadas.</li> <li>✓ Cantidad de jornadas de reforestación realizadas:</li> <li>✓ Cantidad de empleados que han sido capacitados sobre el buen uso y manejo de los recursos.</li> <li>✓ Cantidad de Unidades Ejecutoras con</li> </ul>	<p>No se observan resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>políticas de ahorro de energía implementadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cantidad de Unidades Ejecutoras con políticas de disminución de uso de plásticos.</li> <li>✓ Cantidad de Unidades Ejecutoras con políticas de disminución de consumo del agua.</li> </ul>	

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>El MIP cuenta con 56 servicios. Se evidencian datos estadísticos en relación al tipo de servicios solicitados, cantidad, género de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Se evidencian registros de la cantidad de armas de fuego registradas por tipo, emisión de licencias para tenencia y porte de armas de fuego, comercialización e importación de productos pirotécnicos y químicos, control del expendio de bebidas alcohólicas, obtención de nacionalidad dominicana, personas retornadas al país, control y regulación de parques y billares, seguimiento de denuncias ciudadanas, solicitudes de acceso a la información pública,</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>entre otros.</p> <p>De acuerdo con el informe de resultados sobre la aplicación de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos en la administración pública general, el MIP logró una valoración satisfactoria general de 87% en los cinco renglones evaluados: elementos tangibles 86%, fiabilidad 85%, capacidad de respuesta 82%, seguridad 93% y empatía 90%.</p> <p>Se observan los siguientes resultados en relación al índice de satisfacción ciudadana en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP):</p> <p><b>2023:</b>  Índice de Satisfacción General: 95%  ✓ Elementos tangibles 92%  ✓ Fiabilidad 95%  ✓ Capacidad de respuesta 94%  ✓ Seguridad 98%  ✓ Empatía 97%.</p> <p><b>2022:</b>  Índice de Satisfacción General: 87%  ✓ Elementos tangibles 86%  ✓ Fiabilidad 85%  ✓ Capacidad de respuesta 82%  ✓ Seguridad 93%  ✓ Empatía 90%.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>2021:</b>  Índice de Satisfacción General: 55%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elementos tangibles 70%</li> <li>✓ Eficacia/confiabilidad 60%</li> <li>✓ Capacidad de respuesta 55%</li> <li>✓ Profesionalidad/confianza personal 83%</li> <li>✓ Empatía/accesibilidad 74%</li> <li>✓ Servicio se adecua a necesidades 67%</li> <li>✓ Cómo le parece el servicio 50%</li> <li>✓ Grado de satisfacción 63%</li> <li>✓ Valoración servicio internet 65%</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Boletín Estadísticas Institucionales 2021, 2022 y 1er. trimestre 2023</li> <li>• Informes Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2021, 2022 y 2023</li> <li>• Indicador 01.7 Índice de Satisfacción Ciudadana SISMAP</li> </ul> <p>A través del viceministerio Seguridad Preventiva en los Sectores Vulnerables se proporciona asistencia legal, inclusión social y laboral, orientación psicosocial, sostenibilidad integral, se realizan actividades de desarrollo deportivo y cultural los sectores intervenidos, con total de 50,285 beneficiados.</p> <p>Total de beneficiados por año:  <b>Enero-marzo 2023: 4,810</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p><b>2022: 23,228</b> <b>2021: 22,247</b></p> <p>En lo relacionado a los servicios, en el Boletín de Estadísticas Institucionales se observan datos específicos sobre la cantidad de armas de fuego registradas por tipo, emisión de licencias para tenencia y porte de armas de fuego, comercialización e importación de productos pirotécnicos y químicos, control del expendio de bebidas alcohólicas, obtención de nacionalidad dominicana, personas retornadas al país, control y regulación de parques y billares, seguimiento de denuncias ciudadanas, solicitudes de acceso a la información pública, entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria Institucional 2021 y 2022</li> <li>• Boletín Estadísticas Institucionales 2021, 2022 y 1er. trimestre 2023</li> </ul> <p>Se evidencian resultados de las auditorías internas y externas para la implementación del Sistema Integrado de Gestión basado en las</p>	<p>No se observan resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>No se observan resultados sobre el grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>normas ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Antisoborno.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de auditoria</li> <li>• Plan de auditoría</li> <li>• Informes de auditorías internas y externas</li> <li>• Asistencia a reuniones de apertura y cierre</li> </ul>	<p>No se observan resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>No se observan resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p><b>Eficiencia de la organización en términos de:</b></p>		
<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>		<p>No se evidencia resultados de la eficiencia de la organización en cuanto a la gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>No se observan resultados de las mejoras e innovaciones de procesos.</p> <p>No se evidencia benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>Se ha utilizado la tecnología para mejorar la prestación de los servicios y la eficiencia institucional, a través de la automatización del proceso de pre-aprobación del trámite de control de armas, desarrollo de aplicación para gestionar citas en línea para los trámites de la Dirección Registro y Control de Tenencia y Porte de Armas, aplicación para la impresión de licencias de armas de fuego, mejoras a los sistemas tecnológicos de Ventanilla Única, y de Parques y Billares, desarrollo de una aplicación para el servicio informativo del uso de la vía pública, implementación de backup con la modalidad Online Protección en el DPM y almacenamiento en la nube.</p> <p><b>Junio 2023</b> ✓ ITICGE: 63%</p> <p><b>Año 2022</b> ✓ ITICGE: 62.95%</p> <p><b>Año 2021</b> ✓ ITICGE: 77.65%</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	<p>No se observan resultados de la eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario de aplicaciones TIC</li> <li>• Memoria institucional 2021 y 2022</li> </ul> <p>Se evidencian resultados de las auditorías internas y externas para la implementación del Sistema Integrado de Gestión basado en la norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Antisoborno, donde no se identificaron no conformidades.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de auditoría</li> <li>• Plan de auditoría</li> <li>• Informes de auditorías internas y externas</li> </ul>	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	<p>El MIP cuenta con un Sistema Integrado de Gestión basado en la norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Antisoborno.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación del SIG</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Se evidencian reportes de ejecución presupuestaria:</p> <p><b>Enero-marzo 2023:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ IGP (Indicador de la Gestión Presupuestaria): 70%</li> </ul> <p><b>Año 2022:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ IGP (Indicador de la Gestión Presupuestaria): <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1er. trimestre 82%</li> <li>○ 2do. Trimestre 80%</li> <li>○ 3er. trimestre 90%</li> <li>○ 4to. Trimestre 93%</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Año 2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ IGP (Indicador de la Gestión Presupuestaria): <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1er. trimestre 94%</li> <li>○ 2do. Trimestre 94%</li> <li>○ 3er. trimestre 91%</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de ejecución presupuestaria 2022 y 2023</li> </ul>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se observan resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).

**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.