

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

Instituto Geográfico Nacional “José Joaquín Hungría Morell (IGN-JJHM)

**FECHA:**

Junio 2023

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

**CRITERIOS FACILITADORES.**

**CRITERIO I: LIDERAZGO.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>I) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>El Instituto Geográfico Nacional “José Hungría Morell” (IGN-JHM) revisó, actualizó, formuló y desarrollo la nueva planificación estratégica en el año 2020, donde el marco estratégico (misión, visión) fue revisado por el MEPyD y se recibieron varias recomendaciones. Para la revisión de la misión y visión de la organización, se consideró las normativas del Estado dominicano. Se implicaron a los empleados de la institución, mediante la realización de encuestas, entrevistas con grupos de interés y grupos de trabajo.</p> <p>Las evidencias con que contamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</li> <li>- Correos de socialización</li> <li>- Informe de diagnóstico para la elaboración del PEI 2021-2024</li> <li>- Misión y Visión definidas publicadas en el mural institucional, en la recepción y en el portal web.</li> <li>- Talleres de socialización del PEI (videos de TEAMS).</li> </ul>	

<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Al momento de definir su marco estratégico el Instituto definió los valores que regirán su comportamiento. Se tomó en cuenta para el establecimiento de estos, el marco de valores del MEPyD, así como los principios constitucionales.</p> <p>Las evidencias con que contamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de consultoría del Marco Estratégico</li> <li>- Valores Institucionales publicados en el mural institucional y en el portal web.</li> <li>- Brochure Institucional.</li> <li>- Correo recomendación MEPyD</li> </ul>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La misión, visión y valores se encuentran alineados a las estrategias nacionales y se encuentran publicados en el mural institucional y en el portal web, así mismo se cuenta con correos de socialización y difusión del PEI donde se establecen los objetivos estratégicos y operativos. Este se encuentra publicado en el portal web para acceso de todos los grupos de interés y se cuenta con un (1) producto en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correos de socialización PEI</li> <li>- Correo difusión PEI</li> <li>- Link de acceso del portal web institucional.</li> <li>- Brochures preliminar con la misión, visión y valores actualizado.</li> <li>- Presentación de Inducción de personal.</li> <li>- Cuadro marco estratégico en la recepción.</li> <li>- Socializaciones y presentación del POA.</li> <li>- PEI 2021-2024</li> <li>- Link PNPSP</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>La misión, visión y valores se revisó en el proceso de elaboración del nuevo PEI 2021-2024, para actualizarla en caso de ser necesario. La misma sufrió cambios y fue socializado con todo el personal mediante correo electrónico, y se comunicó a otras partes a través del link, brochure informativo, agenda institucional, así como en el mural.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grabaciones de reuniones por TEAMS</li> <li>- Informe de consultoría</li> <li>- PEI 2021-2024 aprobado.</li> <li>- Mural informativo</li> <li>-Brochure informativo</li> <li>- Agenda institucional</li> <li>- Correos de remisión del nuevo marco estratégico</li> </ul>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>La institución en el momento de elaborar la nueva planificación estratégica aprovecha el espacio para revisar la misión, visión y valores con todos los incumbentes, tomando en consideración los cambios del entorno externo, así como los cambios de la transformación digital.</p> <p>Evidencias con que se cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correos de socialización PEI</li> <li>- Correo difusión PEI</li> <li>- Link de acceso del portal web institucional.</li> <li>- Brochures preliminar con la misión, visión y valores actualizados.</li> <li>- Presentación de Inducción de personal.</li> <li>- Cuadro marco estratégico en la recepción.</li> <li>- Socializaciones y presentación del POA.</li> <li>- PEI 2021-2024</li> </ul>	

<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>La institución cuenta con un Código de Ética Institucional (CEI) que fue elaborado en cumplimiento a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) dispuestas por la Contraloría General, lineamientos de la DIGEIG y la Ley No. 41-08 de Función Pública, dicho documento define el comportamiento adecuado que deben tener cada uno de los servidores de la institución, sin distinción de nivel jerárquico o forma de contratación. Adicionalmente, se realizó un proceso de votación para seleccionar al nuevo Oficial de Integridad Gubernamental (OIG), que será responsable de promover y velar por el buen comportamiento ético de los colaboradores.</p> <p>Evidencias con que se cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Trabajo de la CEP 2017 al 2021</li> <li>- Código de Ética Institucional (CEI)</li> <li>- Registro de participantes en socialización CEI.</li> <li>- Correo de convocatoria</li> <li>- Correo informativo del OIG</li> <li>- Compromiso Ético del Empleado</li> </ul>	<p>No se ha instruido al personal en como identificar los conflictos y como enfrentarlos.</p>
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>En el 2022 se aplicó una encuesta de satisfacción a todo el personal del IGN-JJHM. Como resultado, se realizó un taller de integración en una dirección que requería apoyo para reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto.</p> <p><u>Evidencias:</u> Fotos Certificados de participación Correo de convocatoria Libramiento de pago</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>En el 2022 junto al Ministerio de Administración Pública (MAP) se actualizó y se aprobó la nueva Estructura Organizativa del Instituto, la misma está acorde a los lineamientos estratégicos de la institución y las necesidades de los grupos de interés. Contamos con el Manual de Organización y Funciones (MOF) de la institución donde se definen las responsabilidades de cada área y fue actualizado y aprobado mediante resolución 001-2023.</p> <p>En el año 2019 fue aprobado nuestro Mapa de Procesos que define los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la institución. La institución cuenta con procesos documentados que soportan las operaciones de la misma, en este sentido, se está trabajando de la mano de la Contraloría a través de las NOBACI para ajustar y documentar todos los procesos existentes de acuerdo a las mismas. Adicionalmente, se cuenta con el Manual de Cargos aprobado en el 2021 que detalla las funciones, responsabilidades y competencias del personal que forma parte del Instituto.</p> <p>Las evidencias con que contamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2021-2024</li> <li>- Resolución de aprobación de la Estructura.</li> </ul>	<p><b>CUMPLIDO</b>, en coordinación con el MAP, el MOF fue actualizado y aprobado mediante resolución 001-2023.</p> <p>No se evidencia Manual de Cargos consolidado, se contempla en el <b>Plan de Mejora 2024</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución 001-2023 que aprueba el MOF</li> <li>- Informe de la estructura con sugerencias y recomendaciones del MAP.</li> <li>- Socializaciones de la Estructura Organizativa.</li> <li>- Manual de Organización y Funciones (MOF) actualizado.</li> <li>- Resolución 001-2023 aprueba MOF</li> <li>- Correo difusión MOF</li> <li>- Socializaciones del MOF</li> <li>- Mapa de Procesos aprobado.</li> <li>- Informe de avance NOBACI</li> <li>- Políticas y procedimientos documentados.</li> <li>- Perfiles de Cargos aprobado.</li> <li>- Reglamento de aplicación de la Ley 208-14</li> <li>- Borrador Diccionario de Competencias</li> <li>- Reglamento de aplicación del IGN No. 695-22</li> </ul>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>El IGN-JJHM de manera anual elabora los Planes Operativos, que están conformados por objetivos y resultados cuantificables, y de manera semestral, mide y evalúa el desempeño, y el impacto de los resultados de la institución, según la programación. Así mismo, mensualmente cada área elabora un reporte que evidencia los trabajos realizados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planes Operativos Anuales</li> <li>- Informes de evaluación de medio término y final</li> <li>- Acuerdos de desempeño.</li> <li>-Reporte de tareas realizadas</li> </ul>	

<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>El IGN-JJHM mejora el sistema de gestión de la información geoespacial, a través de una plataforma virtual, correspondiente a la Infraestructura de Datos Espaciales de la República Dominicana (IDE-RD), relevante para todos los grupos de interés. Así mismo, se cuenta con el Comité Coordinador Permanente de la IDE-RD (CCPIDE-RD) creado a través de resolución 01-2021, donde el objetivo del mismo consiste en promover y coordinar el desarrollo, intercambio y el uso de datos y servicios de información espacial entre todos los niveles de gobierno. Para esto en el 2022, se creó un grupo de trabajo de metadatos para implementar la norma ISO 19115.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- URL iderd.gob.do</li> <li>- Documentaciones de informaciones geográficas, cartográficas y geodésicas.</li> <li>- Registro de participantes</li> <li>- Fotos</li> <li>- Noticias en las redes sociales</li> </ul>	<p>No se evidencia perspectiva de género y diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores</p>
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Se monitorean los logros estratégicos y de los objetivos de manera permanente, considerando los riesgos de cada producto del POA y la gestión de la información de manera manual, a través de matrices de seguimiento y se realizan informes de avances. Adicionalmente, se ha elaborado la Política de Valoración y Administración de Riesgos (VAR), y el Procedimiento de la VAR. Contamos también con una nueva versión de la política de Monitoreo y Evaluación del Control Interno aprobada en el 2021 conforme a los requerimientos de la Contraloría</p>	

	<p>General de la República (CGR), así como una matriz para identificar los riesgos de los objetivos planteados en el POA.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cronogramas de seguimiento POA</li> <li>- Informes trimestrales POA</li> <li>- Informes medio término y final POA</li> <li>- Política VAR</li> <li>- Procedimiento VAR</li> <li>- Matriz VAR.</li> <li>- Política de Monitoreo y Evaluación de procesos.</li> </ul>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Con el apoyo del Ministerio de Administración Pública (MAP), desde el año 2018 se inició la implementación del primer Modelo de Gestión de Calidad, Marco Común de Evaluación (CAF). Se han participado en diversos talleres. Se conformó y actualizó el Comité de Calidad en el 2022 en cumplimiento a la Res. 081-2022 del MAP y se completó la 2da versión del autodiagnóstico. Igualmente, todos los años se elaboran Planes de Mejora con el comité de calidad, y se realizan mejoras identificadas en el mismo, actualmente se cuenta con un Plan de Mejora 2022.</p> <p>Las evidencias con que contamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de participantes del taller</li> <li>- Carta de constitución Comité de Calidad.</li> <li>- Autodiagnóstico CAF 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022.</li> <li>- Plan de Mejora 2022 en fase de implementación.</li> <li>- Informe de avance NOBACI</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ficha técnica del Modelo de Calidad de Datos Geográficos de las normas ISO 19157 y 19131</li> <li>- Presentación Taller CAF</li> </ul>	
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>La institución cuenta con una efectiva comunicación externa a través de perfiles en las redes sociales: linkedIn, instagram, twitter y facebook. Así mismo, contamos con un Portal Web en cumplimiento a la NORTIC A2:2016 (medios web) y A3:2014 (datos abiertos). Adicionalmente, internamente se cuenta con un grupo de whatsapp, mural informativo, correo electrónico, donde se mantiene una comunicación efectiva con toda la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal Web Institucional</li> <li>- Redes sociales: LinkedIn, Instagram, Facebook, twitter.</li> <li>- Foto mural</li> <li>- Correos electrónicos</li> </ul>	No se evidencia la publicación en las redes sociales de material educativo. En el 2023 se prevé cargar información educativa, aunque no esté previsto en el Plan de Mejora 2023.
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	<p>El IGN-JJHM cuenta con equipos tecnológicos que facilitan el desarrollo del trabajo, la gestión de los proyectos y el trabajo en equipo. Así como, un salón de reuniones para el desarrollo de los proyectos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos tecnológicos (estación fotogramétrica, servidores, computadoras, entre otros).</li> <li>- Levantamiento de necesidades tecnológicas</li> <li>- Imagen del salón de reuniones</li> </ul>	No se cuenta con instalaciones físicas adecuada
8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso	La institución cuenta con perfiles en las redes sociales: linkedIn, instagram, twitter y facebook.	No se evidencia capacitaciones para lograr una buena comunicación externa.

<p>de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Contamos con un Portal Web en cumplimiento a la NORTIC A2:2016 (medios web) y A3:2014 (datos abiertos). Adicionalmente, internamente se cuenta con un grupo de whatsapp, mural informativo, correo electrónico, donde se mantiene una buena comunicación con toda la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal Web Institucional</li> <li>- Redes sociales: LinkedIn, Instagram, Facebook, twitter.</li> <li>- Foto mural</li> <li>- Correos electrónicos</li> <li>- Plan de Medios Sociales</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>Se evidencia el compromiso de los líderes con la mejora continua y la innovación. Fomentando la retroalimentación de los empleados a través de reuniones mensuales de la máxima autoridad con todos los encargados de área para retroalimentar las actividades que se encuentran en desarrollo.</p> <p>Las evidencias con que contamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitaciones diversas,</li> <li>- Certificaciones</li> <li>- Plan de Capacitación</li> <li>- Procedimiento de Evaluación Acuerdo de Desempeño.</li> <li>- Reconocimiento anual</li> <li>- Política de Compensación y Beneficio</li> <li>- Minuta de Monitoreo de los Acuerdos de Desempeño.</li> </ul>	<p>No se cuenta con reuniones de retroalimentación de todos los encargados con el equipo, no se cuenta con reuniones periódicas para presentar los procesos que requieran de mejora continua.</p>
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de</p>	<p>En las reuniones realizadas junto a todos los encargados, se presentan las iniciativas a ser desarrolladas por el área responsable. Así mismo,</p>	

<p>interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>estos lo presentan a su equipo para conocer los efectos esperados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minuta de Reunión</li> <li>- Matriz de tareas</li> <li>- Convocatorias</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) 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>Todo personal del IGN-JJHM, desde la alta dirección y a todos los niveles, se muestra comprometido con los objetivos y valores institucionales establecidos. En el 2022, un área recibió una jornada de workshop Gestión de Equipos y Manejo de Conflictos, con el propósito de promover el trabajo en equipo, el respeto, integridad y otros factores. Así mismo, se realiza actividad de bienvenida a la navidad.</p> <p>Las evidencias con que contamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Declaraciones juradas de los funcionarios que la Ley manda.</li> <li>- Actas de reunión de director nacional con encargados de áreas</li> <li>- Compromiso Ético del servidor firmados.</li> <li>- Presentación, certificaciones, informe, imágenes y brochure Workshop</li> <li>-</li> </ul>	<p>No se cuentan con actividades de integración con todo el personal.</p>

<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Todo personal del IGN-JJHM, desde la alta dirección y a todos los niveles, muestra una cultura de respeto y liderazgo. Así mismo, al personal con necesidades se les ha apoyado y facilitado el trabajo.</p> <p>Las evidencias con que contamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitaciones diversas, certificaciones</li> <li>- Acciones de personal</li> <li>- Política de Compensación y beneficios</li> </ul>	<p>No se cuentan con actividades de integración de todo el equipo.</p>
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se comunican asuntos de interés a todo el personal a través de herramientas tecnológicas como correo o chat institucional. De manera semanal, se remite la agenda de todas las actividades desde el Dpto. de Comunicaciones a todo el personal, a través de la cuenta de WhatsApp. Así mismo, periódicamente se realizan reuniones para tratar temas claves relacionados con la organización.</p> <p>Las evidencias con que se cuenta son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correos</li> <li>- Mural informativo</li> <li>- Calendario de actividades semanal</li> <li>- Grupo de WhatsApp institucional</li> <li>- Convocatoria y minuta reunión Consejo IGN-IPGH</li> </ul>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Los encargados del IGN-JJHM proporciona a todo el personal bajo su cargo, información oportuna para el desempeño de sus labores.</p> <p>Las evidencias con que contamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo electrónico con mejoras y sugerencias aplicadas.</li> <li>- Minutas de reunión</li> </ul>	

<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Se anima y fomenta a los empleados mediante la delegación de responsabilidades a través de diversas herramientas institucionales. Se cuenta con una política de delegación de funciones y matriz donde se refleja la designación de todos los encargados especificando un personal de su área, sus funciones en caso de ausencia. Así mismo, se elaboro una matriz de responsabilidad de seguimiento, donde se indica el delegado para dar seguimiento a los procesos, los POA, y a los servicios solicitados en el área.</p> <p>Las evidencias que contamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correos para delegación de funciones durante ausencia.</li> <li>- Matriz delegación de funciones</li> <li>- Política de delegación de autoridad con matriz de delegaciones.</li> <li>- Matriz de Responsabilidad de Seguimiento</li> </ul>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Se promueve una cultura de aprendizaje, formación y desarrollo continuo, relacionados a las funciones de los empleados. Las áreas técnicas y administrativas, han recibido diversas capacitaciones anticipándose a proyectos y procesos que serán desarrollados por el IGN-JJHM, entre estos caben mencionar las siguientes: geoestadística, teledetección satelital, QGIS, presupuesto, nombres geográficos, entre otros.</p> <p>Las evidencias con que contamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Capacitación</li> <li>- Correos de invitación a talleres y capacitaciones realizadas.</li> <li>- Certificados de participación</li> </ul>	

<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Se cuenta con una política de reconocimiento, donde se premia y se reconoce los esfuerzos individuales, como: empleado del año, el de valores y mejor cumplimiento del POA, este último se premia al equipo de trabajo. Así mismo, el equipo del IGN-JJHM trabaja en los indicadores del SISMAP y se premian los esfuerzos realizados.</p> <p>Las evidencias con que contamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bono por desempeño a empleados</li> <li>- Política de Reconocimiento.</li> <li>- Fotos del reconocimiento a final del año al mejor empleado, cumplimiento del POA y embajador de valores.</li> <li>- Mención en la revista institucional anual</li> <li>- Correos electrónicos de felicitación</li> </ul>	
---	--	--

**Subcriterio I.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		

<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>El IGN-JJHM cuenta con diversos espacios de trabajo con grupos de interés, entre estos caben mencionar el Consejo Directivo del IGN-JJHM, Grupo interinstitucional de trabajo sobre límites geográficos, la comisión de cartografía, la mesa técnica geodésica, comisión de geografía, Banco Mundial y el comité coordinador de la IDE-RD. En todos estos espacios, se identifican las necesidades y expectativas del usuario, y el IGN-JJHM a través de las mismas analiza y presenta sugerencias y posibles soluciones a los temas tratados. Así mismo, se comparten los datos e informaciones de estos espacios en el whataspp interno y en las redes sociales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minutas de reuniones</li> <li>- Actas de conformación</li> <li>- Correos electrónicos</li> <li>- Redes sociales</li> <li>- Fotos</li> </ul>	<p>No se evidencia la difusión de 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 mantiene relaciones con autoridades políticas, y como parte del PNPSP alinea todas sus iniciativas internas y externas con la matriz de línea políticas del PNPSP y anualmente se determina estadísticamente el aporte de las iniciativas del IGN-JJHM a los Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS), en base de la nueva metodología de medición la cual esta siendo llevado a cabo por la Presidencia. Actualmente, el IGN-JJHM esta desarrollado un proyecto de Levantamiento de la Cartografía Base Oficial de la RD, el comité de limites políticos administrativos y el comité de la IDE-RD, aportan y</p>	

	<p>están en la matriz de priorización de los ODS en la RD.</p> <p>Así mismo, entre estas cabe mencionar la mesa de límites geográficos, la comisión de cartografía, la mesa geodésica nacional, plan de ordenamiento territorial, comisión de geografía y el comité coordinador de la IDE-RD.</p> <p>Se cuenta con el Consejo Directivo del IGN-JJHM que está conformado por los ministros de MEPyD, MIREX, Defensa y Hacienda o quien estos designen y nuestro Director General como secretario, entre otros espacios.</p> <p>Las evidencias con que contamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Invitación a talleres</li> <li>- Minutas de reuniones</li> <li>- Agendas de trabajo</li> <li>- Informe de resultado de mesa de trabajo.</li> <li>- Comunicaciones</li> <li>- Fotos</li> <li>- Resolución de conformación</li> </ul>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>La institución incorpora en la gestión de su planificación, las políticas públicas alineadas a la END, a los ODS, al PNPSP, y el Plan de Gobierno. Así como, todas las resoluciones y circulares emitidas por el MAP, DIGEPRES, DGCP, DIGECOG, CGR, entre otras.</p> <p>Las evidencias de con que contamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2021-2024</li> <li>- POA</li> <li>- Procesos y procedimientos de compras</li> </ul>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Cada producto establecido en el PEI y en el POA, presenta su meta alineado a lo establecido en la Ley</p>	

	<p>208-14, en la END, los ODS, al PNPSP y al PEI del MEPyD.</p> <p>En el 2022, se aprobó el decreto No. 695-22 de reglamento de aplicación de la Ley No. 208-14, el cual se utiliza como herramienta para alinear los proyectos y la visión del IGN-JJHM.</p> <p>Las evidencias con que contamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2021-2024 del IGN-JJHM</li> <li>- POA's</li> <li>- Proyecto de Inversión Pública, Levantamiento de la Base Cartográfica 1:5,000 y 1:25,000 de la Rep. Dom.</li> <li>- Convenios interinstitucionales nacionales e internacionales</li> <li>- Decreto 695-22</li> <li>- Fichas de Proyectos de cooperación.</li> </ul>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>El IGN-JJHM participa con los grupos de interés relacionados con la institución en eventos, encuentros y reuniones relacionados con las operaciones propias de la institución, con autoridades públicas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdos interinstitucionales</li> <li>- Alianzas de cooperación públicas</li> <li>- Convenios de cooperación</li> <li>- Convocatorias a proyectos y congresos</li> </ul>	<p>No se evidencia asociaciones con organizaciones no gubernamentales, grupos de presión, industria</p>
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>El IGN- JJHM participa en actividades realizadas por grupos profesionales, empresas, fundaciones. etc. Participación en diferentes espacios nacionales e internacionales del quehacer institucional.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación en el Congreso Dominicano de Geografía e Historia.</li> <li>- Participación de la dirección nacional en Comité Regional de las Naciones Unidas sobre la Gestión Global de Información Geoespacial para las Américas (UN-GGIM: Américas).</li> <li>- Participación en Congreso de asociaciones de geógrafos de América Latina</li> <li>- Participación del IGN-JJHM en Celebración XI Feria de la Semana de la Geografía, en cumplimiento al Plan LEA</li> <li>- Participación de técnico de la Dir. de Cartografía en Taller de Nombres Geográficos, impartido por el Instituto Nacional de Información Geográfica.</li> <li>- Curso especial de detección remota de datos digitales en el Instituto de India</li> <li>- Simposio SIRGAS 2022</li> <li>- Taller de Marco de referencia GAMIT-GLOB-C</li> <li>- Presentaciones</li> <li>- Fotos</li> </ul>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>El IGN-JJHM, a través de la división de Comunicaciones promueve el reconocimiento público, su imagen y servicios. La alta dirección asiste a talleres en representación de la institución, así como reuniones y espacios nacionales. Así mismo, se está elaborando la Carta Compromiso y el Catálogo de Servicios, donde se identifican los servicios a ser brindados a la ciudadanía, basado en las necesidades de los grupos de interés. Estos resultados, serán presentados en las redes sociales.</p> <p>Las evidencias con que contamos son:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Invitaciones</li> <li>- Publicaciones redes sociales,</li> <li>- Participación en talleres y foros nacionales e internacionales del IPGH, de la IDE, UN:GGIM.</li> <li>- Notas de prensa en la página web</li> <li>- Participación Congreso Dominicano de Ciencias Geográfica e Historia</li> <li>- Estadísticas de las redes sociales</li> <li>- Carta compromiso (borrador)</li> <li>- Catálogo de Servicios (borrador)</li> <li>- Borrador estrategia de marketing</li> </ul>	
--	---	--

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<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>El IGN-JJHM analiza el entorno externo, tomando en consideración el Plan de Gobierno, la END, el PNPSP, y los ODS, para la elaboración de su planificación estratégica y anual. En este sentido, al momento de elaborar proyectos de impacto, se toma en consideración los posibles riesgos e imprevistos que pudieran afectar la ejecución del mismo.</p> <p>En el 2022 se inició el proceso de recopilación de las normativas que regula el Estado, con las cuales debe regirse el IGN-JJHM, el mismo se actualiza</p>	

	<p>constantemente y se remite al área correspondiente. En este orden, se está ejecutando el proyecto de Elaboración de Cartografía Base.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2021-2024</li> <li>- POA 2022, 2023</li> <li>- Plan Cartográfico Nacional 2021-2024</li> <li>- Levantamiento de la Base Cartográfica 1:5,000 y 1:25,000 de la Rep. Dom.</li> </ul>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>El IGN-JJHM tiene identificado cuales son los grupos de interés relevantes. Para esto, se ha satisfecho las siguientes necesidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Al SINI como una de las instituciones más relevantes, presentaron la necesidad de la disponibilidad de un catálogo de representación o de simbología de gestión de riesgo, para esto, el IGN-JJHM está desarrollando el mismo junto a un comité.</li> <li>- <b>Jurisdicción Inmobiliaria</b> presento la necesidad de la Certificación Técnica de las Estaciones de Medición, a esto se le brindo asistencia técnica para la certificación de tres (3) estaciones.</li> </ul> <p>Evidencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo electrónico</li> <li>- Matriz de los grupos de interés relevantes</li> <li>- Borrador catálogo de representación o de simbología de gestión de riesgo</li> <li>-Certificaciones</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 analizaron y recopilaron las reformas del sector público relacionado con el IGN-JJHM. Se elaboró una matriz que recopila el nombre, fecha y el nombre de la institución que avala el mismo, y se remitieron a las áreas pertinentes.</p> <p>Evidencia: Matriz de seguimiento de normativas Correo de remisión a áreas vinculadas</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Al momento de elaborar el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se realizó un análisis FODA, donde toda la institución tuvo participación. Adicionalmente, en coordinación con el MAP todos los años se aplica la encuesta de satisfacción del empleado, donde se identifican las fortalezas u puntos fuertes, con el objetivo de utilizarlos como recurso en la mejora de los puntos débiles identificados.</p> <p>Así mismo, en el 2023 se inició la implementación de la matriz de riesgos, que levanta los riesgos de los productos contemplados en el POA 2023.</p> <p>Evidencias: - PEI 2021-2024 - Informe elaboración PEI 2021-2024 - Encuesta de clima laboral anual 2022 - Workshop de Integración y Manejo de Conflictos - Matriz de riesgos POA 2023 (borrador)</p>	

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

Documento Externo  
SGC-MAP

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>El IGN-JJHM cuenta con un Dpto. de Planificación y Desarrollo, el cual asegura que la planificación de corto y largo plazo del mismo, se encuentre alineado a las estrategias nacionales y prioridades del país, como son la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). En el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 están traducidos la misión y la visión en 3 lineamientos estratégicos. Contamos con un Plan Operativo Anual (POA) 2021, 2022 y 2023, donde se plasman los productos alineados al PEI con sus respectivas acciones, en base a prioridades y estrategias establecidas para el logro de la visión institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- POA 2021, 2022, 2023</li> <li>- PEI 2021-2024</li> <li>- Informes de evaluación del POA.</li> <li>- Informe de consultoría elaboración PEI 2021-2024</li> </ul>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Al momento de desarrollar el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se realizó una encuesta online y/o telefónica a todo el personal donde se identificaron y se analizaron sus expectativas y necesidades. Se realizaron quince (15) jornadas de trabajo virtuales para determinar cuál sería la estrategia a ser implementada y para desarrollar el PEI de manera participativa. Se entrevistó a un grupo de interés para realizar entrevista de sus expectativas y necesidades del IGN-JJHM.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe consultoría Marco Estratégico</li> <li>- Correos electrónicos de convocatoria a talleres.</li> <li>- PEI 2021-2024</li> <li>- Plan de trabajo del PEI</li> </ul>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>El instituto integra aspectos de gestión ambiental, por ejemplo, con motivo de la celebración del día mundial de la tierra (22 de abril 2022), hizo entrega de tapitas para reciclar, por los colaboradores del IGN-JJHM y del IPGH. Con esta acción no solo se contribuyó con los niños afectados por el cáncer, sino que también se aportó un granito de arena para cuidar nuestro planeta. También contamos con la Política de Responsabilidad Social y de Gestión Ambiental, y en proceso de elaboración se encuentra el Plan de Cuidado y Protección del Medio Ambiente</p> <p>Así mismo, en la encuesta de clima en el criterio de equidad y género que corresponde a la equidad de género señala que tantos hombres como mujeres son iguales ante la ley, toda persona sin distinción de sexo posee los mismos derechos y obligaciones frente al Estado y la sociedad en su conjunto se tuvo un resultado de 61.91% de satisfacción.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotos</li> <li>- Correos de socialización</li> <li>- Política de Gestión ambiental</li> <li>- Encuesta de Clima 2022</li> <li>- Borrador Plan de Cuidado y Protección del Medio Ambiente</li> </ul>	<p>No se dispone de aspecto de diversidad y de genero en las estrategias y planes de la organización</p>

<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Se asegura la presupuestación institucional como resultado de la planificación operativa anual donde se costea cada producto contemplado en el POA, involucrando en el proceso a todas las áreas que conforman la institución.</p> <p>Así mismo, todos los años el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) se carga en el Portal Transaccional de la DGCP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- POA 2023 costeado</li> <li>- PACC 2023</li> <li>- Anteproyecto de presupuesto</li> <li>- Reporte proyección SIGEF</li> <li>- Correo información techo presupuestario de la DIGEPRES.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<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 estrategia y planificación fueron elaboradas en cumplimiento a la END y los ODS. En el POA se consideran las metas, fechas, el proceso y los proyectos a ser desarrollados.</p> <p>Como prioridad país, en el 2022 se inició el proyecto de Levantamiento de la Cartografía Base Oficial de la RD a escala 1:25,000 y 1:5,000.</p> <p>Las evidencias son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- POA</li> <li>- Estructura organizativa 2022-2026.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI</li> <li>- Acuerdos de Desempeño</li> <li>- Ley 208-14 que crea al IGN-JJHM</li> <li>- Preliminar Reglamento de aplicación de la Ley No. 208-14.</li> <li>- Código SNIP</li> <li>- Términos de Referencia de proyecto de Cartografía Base</li> <li>- Informes de avance del proyecto</li> </ul>	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	<p>La institución desglosa en los planes operativos anuales las actividades con sus respectivos indicadores para cada unidad, alineados al PEI que cuenta con resultados e indicadores que se quieren lograr por cada unidad, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos contemplados en el PEI.</p> <p>Las evidencias son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- POA 2022, 2023</li> <li>- PEI 2021-2024</li> <li>- Informe de evaluación POA</li> </ul>	
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>La institución comunicó a través de la plataforma de comunicación laboral TEAMS, el nuevo PEI 2021-2024 al 85% de los servidores del IGN-JJHM. Adicionalmente, se elaboran Acuerdos de Desempeño con la asignación de las tareas a cumplir correspondientes a cada uno de los servidores. Así mismo, se cuenta con la revista institucional que recopila los avances de los proyectos y programas logrados en el 2022 y 2023, y se comunica a todo el personal a través del grupo institucional del WhatsApp informaciones relevantes en cumplimiento a los objetivos del IGN-JJHM.</p>	No se evidencia la comunicación a todo el personal de los POA.

	<p>Las evidencias son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdos de Desempeño.</li> <li>- Presentación PEI 2021-2024 por TEAMS</li> <li>- Revista Institucional</li> <li>- Grupo institucional WhatsApp</li> <li>-</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 cuenta con la política de evaluación del desempeño que define la manera de evaluar el desempeño del personal de todos los niveles. En este sentido, todos los servidores deben elaborar a inicio de año sus acuerdos de desempeño, alineado a los productos del POA, los cuales son evaluados a final del año. Así mismo, se cuenta con una evaluación trimestral, de medio término y final del POA, donde se revisan los avances que tiene cada producto.</p> <p>Las evidencias con que contamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de desempeño aprobada</li> <li>- Acuerdos de desempeño firmados</li> <li>- Acuerdos de desempeño evaluados.</li> <li>- Informe evaluación POA medio término y final</li> <li>- Relación de los acuerdos realizados remitidos al MAP.</li> <li>- Cronogramas e informes trimestrales</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>La Dir. De Geografía con el apoyo de TIC, están impartiendo a través de una plataforma virtual</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>interactiva capacitaciones en QGIS Básico, se prevé agregar los demás niveles de QGIS, así como otras capacitaciones brindadas por el IGN-JJHM.</p> <p>Así mismo, el IGN-JJHM cuenta con una plataforma innovadora correspondiente a la Infraestructura de Datos Espaciales de la Republica Dominicana (IDE-RD), que recopila y pone a disposición de los ciudadanos/clientes de información geográfica oficial.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal IDE-RD, <a href="http://www.iderd.gob.do">www.iderd.gob.do</a></li> <li>- Portal de capacitaciones, <a href="https://capitacion.ign.gob.do">https://capitacion.ign.gob.do</a></li> </ul>	
<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>Se crea y desarrolla una cultura para la innovación a través de capacitaciones en diversos temas técnicos, así como el intercambio de conocimientos en espacios nacionales e internacionales donde se comparten mejores prácticas.</p> <p>El IGN-JJHM cuenta con la mesa geodésica conformada por diez (10) instituciones, y el de Comité Interinstitucional de Limite, conformada por once (11) instituciones.</p> <p>Las evidencias son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitaciones del personal</li> <li>- Certificados de capacitación</li> <li>- Fotos</li> <li>- Convocatorias a encuentros</li> <li>- Link de convocatorias a talleres internos</li> <li>- Registro de participantes</li> </ul>	

3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		No se evidencia Política de Innovación
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	<p>El IGN-JJHM participo en la Feria XI de la Semana de la Geografía realizada en la biblioteca nacional, donde se promovieron los servicios ofrecidos por el IGN-JJHM.</p> <p>Se cuenta con el Modelo de Calidad de Datos Geográficos, este documento presenta los lineamientos que deben de tener la información geográfica suministrada, asegurando calidad en el mismo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Documento Modelo de Calidad de Datos</li> <li>-Fotos semana XI semana de la geografía</li> <li>-Brochure de servicios del IGN-JJHM</li> </ul>	No se evidencia la comunicación y promoción de los aportes innovadoras y creativas que está implementando el IGN-JJHM.
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Se asegura la disponibilidad de recursos para implementar las mejoras planificadas, mediante el costeo de los POA y se gestionan cooperación de los organismos según se amerite.</p> <p>Las evidencias son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anteproyecto de presupuesto</li> <li>- POA costeado</li> <li>- PACC</li> <li>- Fichas de identificación y formulación de proyectos de cooperación.</li> </ul>	

**CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

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

<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>El IGN-JJHM plasman las necesidades de personal que requiere cada área en el Plan de Recursos Humanos, y de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria son contratadas. Las captaciones de personal se encuentran alineadas a la estrategia y visión de la institución.</p> <p>Las evidencias con que contamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Recursos Humanos 2023</li> <li>- POA</li> <li>- Acciones de personal</li> <li>- Correo de socialización de personal.</li> </ul>	<p>No se evidencia la implementación del Formulario de requisición de personal.</p>
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>El IGN-JJHM cuenta con políticas de RR. HH., las mismas se encuentran alineadas al PEI, a la Ley No. 41-08 de Función Pública y sus reglamentos de aplicación.</p> <p>Las evidencias con que contamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas de RR. HH.</li> <li>- Permisos (personales, estudios, fallecimiento, paternidad y maternidad, entre otros)</li> <li>- Licencias</li> <li>- Vacaciones (Acciones de personal)</li> <li>- Procedimiento de vacaciones</li> <li>- Política de Compensación y Beneficios.</li> <li>- Manual Organización y Funciones (MOF)</li> <li>- Manual de Cargos</li> <li>- Acciones de personal</li> <li>- Bono por desempeño aplicado a los colaboradores de carrera; rendimiento individual y el Incentivo por cumplimiento de indicadores del SISMAP</li> <li>- Evidencia de colaboradores beneficiados</li> <li>- Política de reconocimiento.</li> <li>- Escala Salarial</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política y procedimiento de Reclutamiento y selección</li> <li>- Política de capacitación</li> </ul>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>La Institución cuenta con una Política de reconocimiento, donde se premia el mérito a los empleados en tres renglones, correspondientes a: embajador de valores, servidor del año y cumplimiento del POA.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Reconocimiento</li> <li>- Encuesta de votación para embajador de valores y servidor del año.</li> <li>- Formulario de resultados</li> </ul>	<p>No se evidencia política de RR.HH que trate los principios de equidad, neutralidad política, igualdad de oportunidades, diversidad, actualizar la política de reclutamiento y selección.</p>
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>El Instituto asegura que el personal cumpla con las capacidades necesarias para desarrollar sus funciones en cumplimiento al perfil de cargo correspondiente. En el 2022, se realizaron dos (2) concursos públicos para la contratación de nuevo personal, y en el 2023 se prevé realizar un (1) nuevo concurso para el personal técnico.</p> <p>Se ofrece el desarrollo de la carrera profesional e igualdad de oportunidades en capacitación y formación, así como en la selección de personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nómina institucional</li> <li>- Listas de capacitación</li> <li>- Política de capacitación y formación</li> <li>- Plan de capacitación</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Inducción de Personal de nuevo ingreso</li> <li>- Formulario de detección de necesidades de capacitación</li> <li>- Certificado de participación</li> </ul> <p>Las evidencias con que contamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulario de detección de capacitación.</li> <li>- Perfiles de cargos.</li> <li>- Expedientes personales (CV, certificados capacitación, referencias laborales (encuestas))</li> <li>- Plan de capacitación.</li> <li>- Preliminar Manual de Cargos</li> <li>- Cuadro de elegibles</li> <li>- Comunicación de aprobación del MAP</li> <li>- Resolución de cargo del MAP</li> </ul>	
<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 evalúa al personal cada año en cumplimiento a la Ley No. 41-08 de Función Pública y el decreto 525-09. Así mismo, todo el personal elabora su acuerdo de desempeño y luego es socializado junto a su supervisor.</p> <p>Así mismo, trimestralmente se completa la minuta de monitoreo de los acuerdos de desempeño laboral y se remite al MAP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluaciones de desempeño.</li> <li>- Acuerdos de desempeño</li> <li>- Minuta de monitoreo trimestral</li> </ul>	
<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</p>		<p>No se evidencia Política de Genero, se contempla en el <b>Plan de Mejora 2023</b>, donde su nivel de avance es <b>PARCIAL</b>, se cuenta con un borrador.</p>

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>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>		
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<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>Se identifican las capacidades actuales del personal por medio de la evaluación de los acuerdos de desempeño, y se identifican las oportunidades de mejora para el desarrollo humano en el formulario de detección de necesidades de capacitaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correos de solicitud y seguimiento de capacitaciones.</li> <li>- Formularios de detección de necesidades de capacitación.</li> <li>- Formulario de Retroalimentación de la Capacitación.</li> <li>- Acuerdos de desempeño evaluados.</li> <li>- Plan de capacitación 2022, 2023</li> <li>- Informe trimestral de las capacitaciones</li> </ul>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>El IGN-JJHM de manera continua, realiza concursos externos, con el propósito de atraer talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos contemplados en la Ley 208-14 y su reglamento de aplicación. Los ganadores agotan un proceso de inducción, donde se les muestra las políticas internas.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación MAP</li> <li>- Cuadro de calificaciones por fase</li> <li>- Cuadro de elegibles</li> <li>- Nombramiento provisional</li> <li>- Acuse de inducción</li> </ul>	
<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>El IGN-JJHM gestiona y coordina capacitaciones virtuales para el personal para desarrollar las competencias.</p> <p>En ese mismo orden, las áreas misionales recibieron capacitaciones para el uso y manejo de drones para el procesamiento de datos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plataforma INAP, CAPGEFI, INFOTEP, Microsoft TEAMS,</li> <li>- Fotos capacitación</li> <li>- Plan de Capacitación</li> </ul>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Se elabora un Plan de capacitación que incluye las debilidades identificadas en materia de habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, etc.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de capacitación</li> </ul>	<p>No se evidencia Plan de Desarrollo Personal</p>
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>La institución maneja iniciativas de inducción del personal de nuevo ingreso e instruye al encargado (a) o un tutor, que lo acompañe en el proceso de inducción.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de Inducción</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Firma de acuse de proceso de inducción.</li> <li>- Presentación Inducción</li> <li>- Formulario de evaluación de desempeño de período probatorio.</li> <li>- Política de Inducción de personal de nuevo ingreso</li> </ul>	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Se promueve la movilidad de los empleados a nivel interno y externo, por medio de la rotación de empleados internos y la comisión de servicios.</p> <p>Las evidencias con que contamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones de personal</li> <li>- Cartas de solicitud y aprobación de personal.</li> <li>- Política de Reclutamiento y Selección.</li> </ul>	
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>Se desarrollan y promueven métodos modernos de formación como son los cursos online con el INAP, CAPGEFI, Centro Panamericano de Estudios e Investigaciones Geográficas (CEPEIGEG), Universidad APEC, Instituto Geográfico Nacional de España, Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC), entre otros.</p> <p>Las evidencias con que contamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificados de capacitación.</li> <li>- Correos informativos de capacitaciones online.</li> <li>- Registro solicitudes capacitación virtuales</li> <li>- Correos de convocatorias</li> <li>- Comunicaciones internas de solicitud</li> <li>- Presentaciones multimedia</li> </ul>	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de	Como resultado de la encuesta de clima aplicada en el 2022, se desarrolló un taller de Integración y	No se evidencia actividades formativas gestión

<p>gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Gestión de Conflictos, para mejorar técnicas de comunicación e integración a un área. Así mismo, se recibió un taller en Avances y desafíos para alcanzar la igualdad de género impartido en el MEPyD.</p> <p>Evidencia: -Informe de resultados - Fotos - Recibo de pago - Certificado de participación</p>	<p>de conflictos institucional, y gestión de diversidad y enfoque de género y ética.</p>
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Se evalúa el impacto de los programas de formación a través de los formularios de evaluación de la capacitación y de retroalimentación de la capacitación, que se realiza luego que el empleado culmina la capacitación y comparte los conocimientos adquiridos. Se prevé que el empleado que se apoya para estudios especializados genere un informe de lo aprendido. Con relación al traspaso de contenido, se emplean actividades formativas entre el personal para estos fines, a través de la realización de presentaciones donde comparten lo aprendido.</p> <p>Las evidencias con que contamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formularios de retroalimentación de la capacitación.</li> <li>- Formularios de evaluación de la capacitación.</li> <li>- Política de Capacitación</li> <li>- Presentaciones PPT</li> <li>- Informes de capacitación</li> <li>- Contrato de becario</li> </ul>	<p>No se evidencia un análisis costo/beneficio, así como el traspaso de contenido de todas las capacitaciones. En el 2023, aunque no se presente en el plan de mejora, se prevé duplicar los conocimientos adquiridos en las capacitaciones</p>

	- Presentaciones Remote Sensing with emphasis on digital imagen processing impartido en la India	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>I) 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>Se promueve una cultura de dialogo y comunicación abierta, y la motivación del trabajo en equipo disponiendo de mecanismos para los fines y la realización de reuniones de equipo. Se establecen lineamientos en la Política de Comunicación que prevén la comunicación abierta tanto horizontal como vertical, y de confianza con todos los niveles de la institución guardando niveles de respeto.</p> <p>En el año 2022 se aplicó la encuesta de clima laboral de la mano del MAP, y se socializaron los resultados de la misma con todo el personal de la institución a través de la plataforma Microsoft TEAMS, y se elaboró un plan de mejora para implementar las recomendaciones. Así mismo, de manera mensual la MAE y los encargados se reúnen para aportar sus ideas y presentar avances de sus actividades, así como para fomentar el trabajo en equipo.</p> <p>Así mismo, trimestralmente todas las áreas elaboran una minuta de monitoreo que presenta las actividades desarrolladas y pendientes, las cuales son socializadas por cada equipo.</p> <p>Las evidencias con que contamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correos</li> </ul>	<p>No se evidencia la comunicación abierta entre todos los empleados</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actas de reuniones de MAE.</li> <li>- Informe de resultados de Encuesta de Clima Laboral</li> <li>- Plan de Mejora</li> <li>- Minuta de monitoreo trimestral</li> </ul>	
<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 fomenta la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y se han desarrollado mecanismos adecuados para los fines. Se cuenta con las políticas de Monitoreo y Evaluación de procesos que prevé la oportunidad de sugerencias provenientes de los empleados y la Política de Comunicación de la institución que prevé mecanismos para la comunicación interna. También se cuenta con el buzón de sugerencias, para que el personal presente cualquier idea o sugerencia en el mismo.</p> <p>En el proceso de elaboración del Plan Estratégico 2021-2024 se realizó una lluvia de ideas para que los empleados presentaran sus sugerencias.</p> <p>De igual forma, en el proceso de elaboración de los POA, las áreas realizan una lluvia de ideas para que presenten los posibles proyectos y programas a ser contemplados en el mismo.</p> <p>Las evidencias con que contamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buzón de sugerencias (fotos)</li> <li>- Formulario de sugerencias, quejas y reclamaciones.</li> <li>- Política de Monitoreo y Evaluación de Procesos</li> <li>- Política de Comunicación.</li> <li>- Plan Estratégico 2021-2024.</li> <li>- POA 2022, 2023</li> </ul>	<p>No se evidencia entorno para que los empleados aporten sus ideas.</p>

<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Se involucra a los empleados y sus representantes en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos. En el proceso de elaboración del Plan Estratégico 2021-2024 se entrevistó a todo el personal del IGN-JJHM y a grupos de interés. Así mismo, en el diseño de procesos se involucra el área responsable y el área de planificación. Y se cuenta con comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>Las evidencias con que contamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correos de socialización POA, PEI y elaboración de documentos administrativos (políticas, procedimientos, formularios, etc.)</li> <li>- Reuniones de grupos de trabajo (fotos, minutas, actas, registros).</li> <li>- Acta conformación Comité de Seguridad y Salud.</li> </ul>	<p>No se evidencia la implementación de actividades de mejora e innovación levantadas en el punto anterior.</p>
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>En el Instituto se elaboran los acuerdos de desempeño entre directivos y empleados donde se plasman las metas y la manera de medir su consecución. En este sentido, en el año 2021, se actualizo la Política de evaluación del desempeño que soporta este proceso. Se socializan y elaboran planes operativos en conceso con todos los empleados de las áreas.</p> <p>Así mismo, trimestralmente se remite al MAP minuta de monitoreo de todas las áreas que mide las actividades desarrollas y pendientes.</p> <p>Las evidencias con que contamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdos de desempeño firmados</li> <li>- Política de Evaluación del Desempeño</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de Informes de Gestión de la planificación.</li> <li>- Minuta de Monitoreo trimestral</li> </ul>	
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>En el año 2022 fue aplicada la encuesta de Clima Laboral a todo el personal del instituto con la colaboración del MAP. Donde se interpretó y se elaboró un Plan de Mejora. En septiembre se aplicó la encuesta de clima y en noviembre 2023 se presentaron los resultados a todo el personal a través de la plataforma TEAMS</p> <p>Las evidencias con que contamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de clima organizacional en línea.</li> <li>- Informe de resultados encuesta Clima Organizacional.</li> <li>- Plan de Mejora</li> </ul>	No se evidencia la publicación a todo el personal de las acciones de mejora sugeridas en el informe de resultados de la encuesta de clima.
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>La institución se preocupa por el cuidado de la salud de sus empleados a través de la implementación de diversas actividades enfocadas a este punto. Así mismo, en el POA se tienen contemplados diversas actividades para mejorar las condiciones, en el 2022-2023 se han realizado diversos operativos, entre estos: Plan de nutrición, operativo visual, consultas médicas virtuales libre de costo, charla de cardiología, estudio de electrocardiograma, adecuación patio español, aplicación pintura antideslizante.</p> <p>En el 2021 se actualizó el Comité Mixto de Salud y Seguridad Laboral.</p> <p>Las evidencias con que contamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta conformación Comité Mixto de Salud y Seguridad Laboral.</li> <li>- Correos de convocatoria de las consultas</li> <li>- Resultados de analíticas</li> </ul>	No se evidencia buena condición de la infraestructura física, tomando en cuenta el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planes de nutrición</li> <li>- Correos de coordinación</li> <li>- Fotos de patio español</li> <li>- Pago a suplidor</li> </ul>	
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>Se garantizan condiciones que facilitan la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados y se involucra a los mismos en las informaciones y cuestiones de la organización.</p> <p>Las evidencias con que contamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Permisos personales</li> <li>- Licencias por maternidad y paternidad y enfermedad</li> <li>- Acciones de personal</li> <li>- Política Compensación y Beneficios.</li> </ul>	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No se evidencia
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>El instituto cuenta con una política de compensación y beneficios, donde se presentan métodos para premiar a los empleados de una forma monetaria y no monetaria, así como la política de reconocimiento.</p> <p>Las evidencias con que contamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Compensación y Beneficios.</li> <li>- Política y procedimiento de reconocimiento.</li> <li>- Formulario de permiso (días libres por cumpleaños, aniversario).</li> </ul>	No se evidencian planes y métodos enfocados actividades sociales, culturales y deportivas centradas en la salud y bienestar.

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.****Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:****Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<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 identifican socios claves tanto del sector privado como público y se ha establecido el tipo de relación para la cooperación tanto nacional como internacional. Actualmente, se cuenta con ocho (8) convenios firmados y dos (2) en proceso.</p> <p>Las evidencias con que contamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bases de datos de proveedores.</li> <li>- Contratos con proveedores</li> <li>- Órdenes de compra</li> <li>- Expedientes de Compras</li> <li>- Recepción de bienes y servicios</li> <li>- Comprobantes de pagos</li> <li>- Correos logística, solicitudes</li> <li>- Convenios nacionales e internacionales.</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>Se han desarrollado y gestionado acuerdos de colaboración adecuados nacionales e internacionales para contribuir a la elaboración de políticas públicas. Así mismo, en cumplimiento a los acuerdos, se ha apoyado a otras instituciones en el desarrollo de sus proyectos, logrando así un beneficio y apoyo mutuo.</p> <p>Así mismo, se esta desarrollando un proyecto de Elaboración de Cartografía Base donde se incluyó la capacitación de personal técnico en la Calidad de la</p>	

	<p>Información Geoespacial, y en Fotogrametría de Drones.</p> <p>Las evidencias con que contamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdos y Convenios firmados con instancias nacionales e internacionales.</li> <li>- Comunicaciones oficiales</li> <li>- Correos de coordinación</li> <li>- Fotos</li> <li>- Software para la revisión de la calidad en la cartografía</li> <li>- Presentación en TEAMS de capacitación</li> </ul>	
<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>Los directores de las áreas sustantivas son los responsables en la implementación, monitoreo, evaluación y seguimiento de los convenios de colaboración. Se cuenta con matriz que presenta el estado y los avances de cada convenio, disponible en la carpeta compartida.</p> <p>Las evidencias con que contamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convenios y acuerdos firmados</li> <li>- Correos electrónicos</li> <li>- Matriz de acuerdos</li> <li>- Informe de proyectos de cooperación interinstitucional.</li> </ul>	<p>No se evidencia la responsabilidad en los convenios, de un cargo para ser responsable en el seguimiento y monitoreo de los convenios.</p>
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>		<p>No se evidencia</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>La selección de proveedores se realiza tomando en cuenta las normativas vigentes para los fines, reguladas por Compras y Contrataciones Públicas, para cada proceso, en cumplimiento a la Ley No. 340-06 y sus reglamentos de aplicación.</p>	

	<p>Se elaboró la Política de recepción de activos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expedientes de compras.</li> <li>- Correos solicitud de cotizaciones.</li> <li>- Política de recepción de activos.</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>La institución cuenta con mecanismos de información por medio de los cuales se presentan informaciones institucionales. Se cuenta con política de Comunicación Institucional, la cual expresa la forma y medios de comunicación con los públicos externos.</p> <p>Adicionalmente, por medio de las redes sociales se emiten informaciones acerca de la naturaleza de la institución y sus funciones. También se cuenta con el certificado NORTIC A3-1:2014 de datos abiertos de la OGTIC.</p> <p>De la misma forma, se cuenta con la plataforma de la <a href="http://iderd.gob.do">iderd.gob.do</a> donde se dispone de información geoespacial en formato de datos abiertos, para la visualización y descarga del mismo. En el subportal de transparencia del IGN-JJHM se cuenta con información en datos abiertos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal web institucional (<a href="http://www.ign.gob.do">www.ign.gob.do</a>)</li> <li>- Enlace 3-1-1 en portal web</li> <li>- Memoria institucional</li> <li>- PEI</li> <li>- Evaluaciones portal transparencia</li> <li>- Mural institucional (foto)</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal IDE-RD (<a href="http://www.iderd.gob.do">www.iderd.gob.do</a>)</li> <li>- Publicaciones en redes sociales sobre el Instituto.</li> <li>- Política de Comunicación</li> </ul>	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>Se anima a los ciudadanos/clientes a que expresen sus necesidades y requisitos a través de diferentes actividades relacionadas con la institución y mecanismos dispuestos para los fines.</p> <p>Así mismo, al momento de dar respuesta al servicio solicitado, se remite enlace y código QR para llenar la encuesta de satisfacción, donde semestralmente se elabora una estadística con todos los resultados arrojados.</p> <p>En el 2022, a través de la plataforma de Instagram se realizó un sondeo sobre la calidad de los exponentes y contenido del congreso de ciencias geográficas realizada.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad de buzón de sugerencias.</li> <li>- Asistencias técnicas.</li> <li>- OAI (SAIP, Sistema 3 I I).</li> <li>- Foto buzón de quejas y sugerencias</li> <li>- Encuesta de satisfacción al cliente.</li> <li>- Informe de resultados de los servicios brindados</li> </ul>	<p>No se evidencia sondeos en las redes sociales.</p>
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>En el instituto se dispone de buzón de sugerencias para la recogida de datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes.</p> <p>De igual forma, al momento de dar respuesta a un servicio solicitado, se remite enlace y código QR para llenar la encuesta de satisfacción, donde</p>	

	<p>semestralmente se elabora una estadística con todos los resultados arrojados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buzón de sugerencias (fotos)</li> <li>- Procedimiento Buzón de sugerencias</li> <li>- Formulario de sugerencias, reclamaciones o quejas.</li> <li>- OAI (SAIP, Sistema 311, telefonía móvil)</li> <li>- Encuesta de satisfacción al ciudadano.</li> <li>- Correo con resultado servicio y encuesta</li> </ul>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>La carta compromiso y el catálogo de servicios se encuentra en proceso de elaboración.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud acompañamiento al MAP</li> <li>- Registro de Participantes</li> <li>- Cronograma firmado y sellado</li> <li>- Encuesta online</li> <li>- Borrador de Carta compromiso y catalogo de servicios</li> </ul>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>La gestión financiera está alineada con los objetivos estratégicos de la institución de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa. En la institución se evidencia el</p>	

	<p>cumplimiento de lo establecido en la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas y sus reglamentos de aplicación, y la Ley 423-06.</p> <p>En este orden, el presupuesto se elabora en base a los POA donde los mismos son costeados, y cada proyecto dispone de un presupuesto para la ejecución del mismo, asegurando que estén alienados a los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes presupuestarios</li> <li>- PACC</li> <li>- Anteproyecto de Presupuesto Institucional</li> <li>- Informe Físico Financiero</li> <li>- POA costeados</li> </ul>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se realizan reuniones con el Director Nacional, el área Administrativa Financiera y el área de Planificación y Desarrollo, con el objetivo de analizar posibles riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correos de convocatoria</li> <li>- POA</li> <li>- Correos electrónicos</li> </ul>	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>La institución asegura la transparencia financiera y presupuestaria a través de la elaboración y carga del PACC en el portal de transparencia del instituto, así como en la plataforma de Compras y Contrataciones, Así mismo, todos los documentos financieros requeridos a través de la resolución 002-2021 de la DIGEIG están disponibles en la</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>plataforma institucional. A nivel interno se realizan informes de la ejecución presupuestaria.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal de Transparencia del IGN-JJHM</li> <li>- PACC</li> <li>- Evaluación DIGEIG</li> <li>- Estados financieros semestrales para DIGECOG</li> </ul>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Se asegura la gestión eficaz de los recursos financieros por medio de la implementación del sistema que regula el Ministerio de Hacienda y DIGEPRES, correspondiente al SIGEF, este es utilizado para realizar los movimientos financieros de la institución. Se utiliza el SIAB para el registro y control de los bienes institucionales, se utiliza el SASP para el manejo de las novedades de la nómina. Así mismo, para la evaluación del gasto, trimestralmente se carga en el SIGEF la ejecución física y financiera de los productos que contempla el IGN-JJHM.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de Gestión Financiera</li> <li>- Sistema de Administración de Servidores Públicos</li> <li>- Sistema de Administración de Bienes</li> <li>- Sistema de Acreditación en Normativas Contables (SISANOC)</li> </ul>	
<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>Se maneja de manera coordinada con los órganos rectores del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado, de acuerdo con las directrices de la Dirección General de Presupuesto. Se remite a DIGEPRES de manera semestral y anual la</p>	<p>No se evidencia presupuestos de género/diversidad, presupuesto energético</p>

	<p>ejecución física financiera, y al MEPyD los gastos de nómina y corrientes de manera mensual.</p> <p>Así mismo, se está desarrollando un proyecto de inversión pública, donde se tiene acceso al Sistema Nacional de Inversión Pública, donde se registran los avances y su ejecución financiera del proyecto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicaciones</li> <li>- Informes DIGEPRES</li> <li>- Estado de ejecución financiera</li> <li>- Cuadro control e informe físico financiero</li> <li>- PACC</li> <li>- Presupuesto plurianual cargado en SIGEF</li> <li>- Presupuesto de proyecto de inversión publica</li> </ul>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Existe una estructura organizativa conformado por el Departamento Administrativo Financiero como área responsable de las gestiones financieras. A nivel interno del departamento Administrativo Financiero se delegan las responsabilidades financieras para asegurar una gestión eficaz, manteniéndose un control financiero por parte de la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), conformado por una División de Compras y Contrataciones y División de Contabilidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura Organizativa aprobada por el MAP</li> <li>- Expedientes de compras.</li> <li>- Informes control activos fijos semestral</li> <li>- Informes de ejecución presupuestaria.</li> </ul>	<p><b>CUMPLIDO</b>, se elaboró y aprobó el Procedimiento de Gestión Financiera,</p>

**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>En la institución se ha establecido la Infraestructura de Datos Espaciales de la República Dominicana (IDE-RD) que gestiona, almacena y evalúa la información geoespacial alineado al Perfil Dominicano de Metadatos. Adicionalmente, contamos con un servidor de archivos para la gestión de la información y documentación que se genera en la institución.</p> <p>Para la difusión de la información se ha implementado el portal web, donde se dispone de información administrativa y sustantiva.</p> <p>Se elaboró la Política para el Manejo y Seguridad de la Información, la cual contempla la forma de gestionar la información generada, su almacenamiento, y asegurar el conocimiento de toda la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perfil Dominicano de Metadatos</li> <li>- Link portal web (<a href="http://www.ign.gob.do">www.ign.gob.do</a>)</li> <li>- Link <a href="http://www.iderd.gob.do">www.iderd.gob.do</a></li> <li>- Servidor habilitado para documentos compartidos.</li> <li>- Servidor para la IDE.</li> <li>- Política para el Manejo y Seguridad de la Información</li> <li>- Manual de producción de información geográfica</li> </ul>	<p>No se evidencia implementación de sistemas para administrar y almacenar documentos</p>

<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Se recoge y procesa información geoespacial que poseen las instituciones generadoras para el Archivo Cartográfico Nacional. Las informaciones generadas por el IGN-JJHM son cargadas a la IDE-RD.</p> <p>El servidor de archivos interno se utiliza para almacenar toda información relevante para la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perfil Dominicano de Metadatos</li> <li>- Cuadro control de información recolectada.</li> <li>- Servidor habilitado para la IDE-RD</li> <li>- Comunicaciones de solicitud de información.</li> <li>- Portal web institucional</li> <li>- Portal <a href="http://www.iderd.gob.do">www.iderd.gob.do</a></li> <li>- Servidor de archivos habilitado</li> </ul>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>EL IGN-JJHM aprovecha la transformación digital, para aumentar el conocimiento, a través de la Infraestructura de Datos Espaciales de la República Dominicana (IDE-RD) que es una plataforma digital, que contiene insumos geoespaciales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal <a href="http://www.iderd.gob.do">www.iderd.gob.do</a></li> </ul>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Se cuenta con mesas de trabajo correspondientes a: Comité Interinstitucional de Límites Geográficos, Mesa Geodésica de la Rep. Dom., Comité Coordinador Permanente de la Infraestructura de Datos Espaciales de la República Dominicana (CCPIDE-RD), en estas se recogen información</p>	<p>No se evidencia el monitoreo. Se contempla en el <b>Plan de Mejora 2023</b>, donde el nivel de cumplimiento es <b>CUMPLIDO</b>, en vista de que en el mes de noviembre/2022 se aplicó encuesta de satisfacción a todo el personal, donde los resultados fueron socializados a través de la plataforma TEAMS.</p>

	<p>relevante al IGN-JJHM. Así mismo, se cuenta con un proyecto de investigación de la evolución histórica de los nombres geográficos de las provincias y municipios de la Rep. Dom., y proyecto de formación en Feature Machine Engine (FME) para el desarrollo semi-automatizado de información geoespacial y Plan de Producción Cartográfica de la Rep. Dom. con el IGN de España.</p> <p>A nivel presencial se realizan diversas capacitaciones de colaboración en QGIS con instancias públicas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resoluciones Nos. 01-2021 y 07-2020.</li> <li>- Minutas</li> <li>- Fotos</li> <li>- Presentaciones</li> <li>- Registro de asistencia</li> <li>- Correos de coordinación</li> <li>- Videos</li> <li>- Encuestas de satisfacción</li> </ul>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>En el 2022 se implementó la encuesta de satisfacción al ciudadano, donde se consultó sobre la confiabilidad y seguridad. La profesionalidad donde se obtuvo una puntuación de 10/10, y en el renglón de confianza en la atención brindada 8.75/10</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultados de encuesta de satisfacción.</li> </ul>	
<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>La institución ha establecido canales internos para la difusión de la información a toda la organización y se asegura de que todos los empleados tienen acceso a la misma. También se han implementado agendas semanales donde todas las áreas presentan</p>	

	<p>las reuniones programadas y las mismas son remitidas a todo el personal a través del Chat institucional. De igual modo, se elaboran trimestralmente revistas institucionales, que presenta el resumen de las actividades realizadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo electrónico institucional</li> <li>- Mural Institucional (foto)</li> <li>- Circulares</li> <li>- Calendario de actividades semanales</li> <li>- Formulario evidencia de conocimiento.</li> <li>- Grupo Whatsapp institucional.</li> <li>- Revista trimestral digital</li> </ul>	
<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 garantiza el acceso y el intercambio de información relevante para los grupos de interés a través de la OAI, el portal web institucional y el subportal de transparencia.</p> <p>Para el portal web institucional se ha tomado en cuenta los mecanismos de acceso para las personas con discapacidad en cumplimiento a las NORTIC A2:2016.</p> <p>En el 2019, el IGN -JJHM se certificó con la NORTIC A3:2014 sobre datos abiertos para presentar informaciones de relevancia para los usuarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal web institucional con Menú de accesibilidad</li> <li>- OAI</li> <li>- Subportal Transparencia</li> <li>- Buzón de sugerencias (foto)</li> <li>- Formulario sugerencias, reclamaciones y quejas.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- NORTIC A3:2014 Implementada (Links de documentos en formato requerido).</li> </ul>	
<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>Con fines de retener el conocimiento adquirido por los empleados, en la Política de Capacitación se ha establecido que el empleado beneficiado con una especialización debe permanecer laborando en el Instituto durante un periodo de 12 meses luego de haber finalizado la capacitación y debe de realizar una capacitación.</p> <p>Así mismo, se realiza una copia de seguridad a la información generada por todo el personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Capacitación</li> <li>- Contrato Compromiso de Becario Informes</li> <li>- Presentación PPT</li> <li>- Correos de coordinación</li> </ul>	

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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 ha diseñado de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- POA 2018/2022 de TIC</li> <li>- PEI 2021-2024</li> <li>- PACCI de TIC</li> <li>- Órdenes de Compra</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>El IGN-JJH evalúa la rentabilidad de las tecnologías usadas, a través de levantamiento de las necesidades de equipos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Levantamiento de necesidades tecnológicos anual</li> <li>-POA's</li> </ul>	<p>No se evidencia análisis costo/beneficio</p>
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>		<p>No se evidencia el uso de nuevas tecnologías relevantes para la organización</p>
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>El IGN-JJHM esta en proceso de implementación de una plataforma virtual con el objetivo de realizar capacitaciones en temas geoespaciales.</p> <p>Así mismo, cuenta con un portal que suministra información geoespacial a toda la ciudadanía de manera gratuita.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- portal IDERD</li> <li>- Manual básico de QGIS</li> </ul>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>EL IGN-JJHM cuenta con un portal que suministra información geoespacial y brinda diversos servicios como el geoportal, y servicios de mapa en línea (WMS) a toda la ciudadanía correspondiente a la IDERD. En el 2023 se elaboro la matriz de gestión y seguimiento de servicios, catalogo de servicios, el correo para servicios, brochure Nuestros Servicios</p> <p>Evidencia:</p>	<p>No se evidencia la aplicación de TIC para mejorar los servicios internos</p>

	<p>-portal IDERD - estadísticas de uso</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>Se implementa mejoras básicas tomando en cuenta las NORTIC A7 sobre la seguridad de las tecnologías de las información y comunicación en el Estado Dominicano. Así mismo, diariamente se realizan copias de seguridad.</p> <p>Evidencia: - Informe de resultados del Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (SISTICGE). - Informe de copias de seguridad</p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>El instituto ha reducido las compras de los tonner a través de la sustitución de impresoras personales a impresoras multifuncionales para uso general. Así mismo, se cuenta con menú de accesibilidad para discapacitados y todo el personal cuenta con accesibilidad electrónica.</p> <p>Evidencia: - Contrato de alquiler de impresora -</p>	<p>No se evidencia accesibilidad por parte de usuarios con discapacidad</p>

--	--	--

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	<p>El área de Servicios Generales cuenta con un plan de mantenimiento para la infraestructura, y mobiliario, y el área de TIC para el mantenimiento de los equipos tecnológicos. Este se implementa de acuerdo a las fechas establecidas en el mismo. Semestralmente, se realiza un levantamiento para actualizar el sistema de inventario.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de mantenimiento</li> <li>- Órdenes de compra de mantenimiento, control de plagas, construcción de obras menores.</li> <li>- Chat institucional</li> <li>- Correos informativos sobre mantenimientos programados</li> </ul>	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	<p>En el 2021 se realizó un levantamiento de accesibilidad junto a Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), donde se identificaron las mejoras a ser aplicadas en la infraestructura.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultados</li> <li>- Registro de Participantes</li> <li>- Fotos</li> </ul>	No se evidencia acceso sin barreras. Actualmente, en las instalaciones que se encuentra en el IGN-JJHM, no es posible acondicionar el acceso
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio)	Se gestiona el ingreso y descargo de los activos por medio del Sistema de Administración de Bienes	No se evidencia una política integral para el manejo de equipos electrónicos, implementar la norma A8 para la

<p>sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>(SIAB) desde el área Administrativa Financiera, y TIC para el inventario de los activos tecnológicos. Se cuenta con una política de gestión ambiental que promueve la adquisición de insumos de material gastable, y de prácticas para el reciclado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de activos fijos del SIAB</li> <li>- SIAB</li> <li>- Inventario de equipos tecnológicos TIC.</li> <li>- Política de Gestión Ambiental</li> </ul>	<p>gestión de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos en el Estado Dominicano</p>
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se garantiza un uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte, a través de su mantenimiento periódico y el establecimiento de políticas para el uso de los mismos.</p> <p>Se cuenta con una flotilla vehicular que incluye transporte institucional y motocicletas para el uso de la mensajería externa. El IGN-JJHM cuenta con bombillos de bajo consumo al 100%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de mantenimiento</li> <li>- Mapa de ruta transporte institucional</li> <li>- Formulario de solicitud de transporte</li> <li>- Política de Combustible</li> <li>- Correo de uso eficiente de la energía eléctrica</li> </ul>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>En el año 2019, la infraestructura fue remodelada tomando en cuenta la estructura orgánica y las necesidades del personal de manera eficiente y rentable. Actualmente estamos en proceso de encontrar un local más amplio que se adecue a nuestras necesidades.</p>	<p>No se evidencia adecuada infraestructura</p>

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotografías de espacios compartidos (Salón de reuniones, cocina, comedor).</li> <li>- Contacto con propietarios y bienes raíces</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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	<p>Se cuenta con el Mapa de Procesos, y en el 2022 se aprobó la nueva estructura organizativa. Actualmente, estamos en proceso de levantar los procesos claves de las áreas técnicas, con el objetivo de contar con un Manual de Procedimientos de las áreas misionales. También se elaboró en coordinación con el IGAC el Procedimiento de Intercambio de Información geoespacial entre la IDE-RD y el Archivo cartográfico Nacional, de la Dir. de Cartografía.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- MOF</li> <li>- Mapa de Procesos aprobado</li> <li>- Estructura organizativa</li> </ul> <p>Procedimiento de Intercambio de Información entre la IDERD y el Archivo cartográfico Nacional.</p>	No se evidencia la documentación de todos los procesos claves.
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	En el IGN-JJHM se elabora e implementa un sistema para gestionar los procesos, donde se asignan las responsabilidades a los responsables de los procesos. Luego de que los documentos procedimentales son aprobados, estos son	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>socializados con los responsables e involucrados del proceso. Así mismo, se cuenta con el procedimiento de documentación de proceso.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas</li> <li>- Procedimientos</li> </ul>	
<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>Se aprobó la política de Monitoreo y Evaluación de Procesos acorde a los requerimientos dispuestos en las NOBACI, la cual asegura un monitoreo periódico de los procesos de la institución, así como una gestión para la mejora continua de los mismos. Se ha analizado el Control Interno de la Institución y elaborado el plan de mejora para eficientizar la gestión del mismo.</p> <p>Así mismo, se cuenta con una matriz para valorar y administrar los riesgos (VAR) de los objetivos en los POA, y una Política VAR que contempla la evaluación de los riesgos de los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Acción NOBACI</li> <li>- Política de Monitoreo y Evaluación de Procesos.</li> <li>- Matriz VAR</li> <li>- Política VAR</li> <li>- Borrador procedimiento VAR</li> </ul>	<p>No se evidencia los factores críticos de éxito</p>
<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>En la documentación procedimental existente, se han asignado las responsabilidades a los responsables de los procesos. Luego de que los documentos procedimentales son aprobados, estos son socializados con los involucrados. Así mismo, se</p>	

	<p>cuenta con el procedimiento de documentación de proceso.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas -Procedimientos</li> </ul>	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.		No se evidencia
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>Se ha realizado benchlearning a nivel nacional e internacional con el personal que ejecuta procesos para la aplicación del aprendizaje en los mismos. Así mismo, se han elaborado diversas políticas y procedimientos alineados a los estándares internacionales en materia de geografía, cartografía y geodesia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificados de capacitación</li> <li>- Invitaciones a capacitación</li> <li>- Plan de Capacitación</li> <li>- Correos</li> <li>- Política de capacitación</li> <li>- Procedimiento de intercambio de información entre IDE-RD y Archivo cartográfico</li> <li>- Guía metodológica para la elaboración del nomenclátor</li> <li>- Preliminar Plan Cartográfico Nacional</li> <li>- Preliminar Guía metodología para cartografía base 1:25,000 y 1:5,000</li> <li>- Especificaciones técnicas Norma ISO19131</li> <li>- Modelo de calidad Norma ISO 19157</li> <li>- Perfil Dominicano de Metadatos Norma ISO 19115-1 y 19115-3.</li> <li>- Catálogo de objeto norma ISO 19110</li> <li>- Catálogo de representación norma ISO 19117</li> </ul>	

<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>En la institución se elaboran acuerdos de desempeño para establecer metas y resultados que firman todos los empleados y líderes de la institución, comprometiéndose con el cumplimiento de los mismos.</p> <p>Así mismo, actualmente nos encontramos inmersos en el proceso de elaboración de la carta compromiso. Se cuenta con la carta de servicios o catálogo de servicios, define, establece, identifica, clasifica los lineamientos para fin de análisis y actualización de la información de los servicios actuales brindados por el instituto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdo para la Evaluación de Desempeño Institucional.</li> <li>- Borrador Carta compromiso</li> </ul>	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>La División de Tecnología de la Información y Comunicaciones, realiza diariamente y de forma automática, copias de seguridad (Backup) de todos datos críticos y servidores de la institución.</p> <p>Evidencias: - Reporte de realización de backup</p>	<p>No se evidencia la revisión y mejora de los procesos para la protección de datos.</p>

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<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 IGN-JJHM se encuentra en proceso de elaboración de la Carta Compromiso y del Catálogo de Servicios, para esto se deben de aplicar encuestas de satisfacción a los ciudadanos/clientes, una vez brindado el servicio brindado.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de servicio</li> <li>- Informe de resultados de la encuesta aplicada</li> <li>- Correos electrónicos</li> </ul>	
<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>El IGN-JJHM utiliza métodos innovadores para implementar sus servicios, actualmente se cuenta con una plataforma donde se imparten la capacitación de QGIS básico.</p> <p>Así mismo, se está desarrollando el material para implementar otras capacitaciones por la misma vía. Adicionalmente, se agregó en el link de servicios de la página, el correo electrónico para estos fines.</p> <p>En este mismo orden, se cuenta con el portal de la Infraestructura de Datos Espaciales de la RD (IDE-RD), donde se visualizan las informaciones y documentos geoespaciales oficiales del IGN-JJHM.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- URL <a href="http://capacitacion.ign.gob.do/">http://capacitacion.ign.gob.do/</a></li> <li>- Manual de curso básico de QGIS</li> <li>- Manual de usuario</li> <li>- Correo electrónico de <a href="mailto:servicios@ign.gob.do">servicios@ign.gob.do</a></li> <li>- Portal <a href="http://iderd.gob.do">iderd.gob.do</a></li> </ul>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>		<p>No se evidencia</p>

<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>La institución cuenta con en la página institucional con el Menú de Accesibilidad para discapacidad visual, adicionalmente se presenta el horario laboral en el Portal Web, en el de Transparencia, y en las redes sociales.</p> <p>Así mismo, se esfuerza por mejorar la atención y accesibilidad del ciudadano brindando asistencia por medio de las redes y disponibilidad de vías telefónicas.</p> <p>La IDE-RD cuenta con información geoespacial, estos se encuentran en una variedad de formatos, descargables, así mismo el portal de transparencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal web y transparencia</li> <li>- Informaciones en redes sociales</li> <li>- Correo electrónico institucional</li> </ul>	<p>No se evidencia tabloneros de anuncios, braille y audio.</p>
--	--	---

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>EL IGN-JJHM coordina procesos con otras instancias y participa en la Mesa sobre límites geográficos, la comisión de cartografía, la mesa geodésica nacional, comisión de geografía, el comité coordinador de la IDE-RD y la mesa de agua, donde todos forman parte de la misma cadena de servicio.</p> <p>En cumplimiento a la mesa geodésica nacional, se firmo un acuerdo que involucra a instancias públicas (Jurisdicción Inmobiliaria) y privadas (FUNDCORSRD y con Geomedición Instrumentos y Sistemas S.R.L GIS), junto con otras instituciones,</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>con el propósito de unificar y monitorear las CORS del país a un solo sistema geodésico nacional.</p> <p>Adicionalmente en el 2020, mediante resolución NO. 07-2020 se creó el Comité Interinstitucional de Límites Geográficos (CILG), donde cada tres (3) semanas se reúnen once (11) instituciones que la conforman, con la finalidad de dirimir conflictos de delimitación territorial existentes.</p> <p>El IGN-JJHM, también coordina los grupos de trabajo de diferentes instituciones para la elaboración del Catálogo de objeto, donde cada institución convocada identifica y define cada objeto geográfico con sus respectivos atributos, dominios, y asimismo tener dejar estructurado un modelo de datos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Link de la IDE-RD</li> <li>- Correos de coordinación</li> <li>- Informes técnicos</li> <li>- Ficha técnica</li> <li>- Mapas</li> <li>- Convocatoria</li> <li>- Minutas</li> <li>- Espacio Drive para información compartida</li> <li>- Informes de delimitación</li> <li>- Grabación de reuniones</li> <li>- Fichas técnicas de catalogación de objetos.</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>El instituto cuenta con la IDE-RD, plataforma electrónica para el intercambio y disponibilidad de información geoespacial normalizada entre las instituciones generadoras de información.</p> <p>Así mismo, se comparte por el onedrive institucional información geoespacial solicitada.</p>	

	<p>Adicionalmente, se han creado geoportales a instituciones generadoras de información geoespacial, con el objetivo de recopilar y disponer de una IDE temática.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Link de la IDE-RD</li> <li>- Enlace onedrive</li> <li>- Geoportal <a href="http://geoportal.iderd.gob.do">geoportal.iderd.gob.do</a></li> </ul>	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>Se crean grupos de trabajo como el Grupo interinstitucional de trabajo sobre límites geográficos, conformado por diversas instituciones del Estado, para la resolución de problemas y ofrecer asesorías en cuando a límites políticos administrativos al Congreso Nacional a través del MEPyD, así mismo cuenta con la Comisión de cartografía, la Mesa geodésica nacional, y el Comité Coordinador de la IDE-RD.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correos de convocatorias de reuniones</li> <li>- Registro de participantes</li> <li>- Informes de resultado</li> <li>- Fotos.</li> </ul>	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No se evidencia
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos,	El IGN-JJHM en cumplimiento al acuerdo firmado con el Departamento Aeroportuario ha verificado,	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>actualizado, monumentado y ocupado en el diseño de las redes geodésicas internas de los aeropuertos, aeródromos y helipuertos, con el propósito de actualizar las cartas aeronáuticas para obtener una elevación con respecto al modelo geoidal y monitorear estas placas para analizar los desplazamientos ocurridos en vista de la ubicación de dichos aeropuertos.</p> <p>Adicionalmente, se participa en proyectos nacionales e internacionales que ejecutan diversos organismos gubernamentales, a los que se les facilita insumos o informaciones cartográficas necesarias para sus ejecutorias; y a la vez nos comparten informaciones geoespaciales generadas y facilitan procesos de capacitación al personal. Proyectos tales como el "<b>Proyecto Mejoramiento de Obras Públicas para Reducir el Riesgo de Desastres - PRORESILIENCIA</b>", llevado por DIGECOOM, del cual formamos parte de la Mesa de Coordinación del proyecto.</p> <p>El IGN-JJHM, firmó un convenio de colaboración con el SINI, para darle apoyo en levantamiento de los objetos que son susceptibles a generar riesgo de desastre, con este insumo se elaborará un catálogo de representación o simbología de riesgo.</p> <p>Asimismo, de forma directa con Bienes Nacionales, mediante la agencia de cooperación chilena para apoyo de la IDE-RD</p> <p><u>Evidencia</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación de solicitud</li> <li>- Informe de resultados</li> <li>- Fotos</li> <li>- Correos de convocatorias</li> <li>- Correos y comunicaciones de coordinación</li> </ul>	
--	--	--

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TDR donde se le hizo recomendaciones para la metodología para la elaboración del catálogo.</li> <li>- Correos de coordinación</li> </ul>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>El IGN-JJHM realiza acercamientos junto a la Mesa de Agua y el Comité de Límites Geográficos a los diferentes niveles de gobierno, para consensuar y definir los temas de interés.</p> <p>Adicionalmente, el IGN-JJHM hace sinergia mediante la Mesa del Agua y el Comité Interinstitucional de Límites Geográficos con los diferentes niveles de gobierno para consensuar y definir sobre temas de interés geográfico y cartográfico.</p> <p>El CILG efectúa reuniones con los Alcaldes y Directores Distritales, con apoyo de las Federaciones que los agrupan (FEDOMU y FEDODIM), con la finalidad de dirimir conflictos de delimitación territorial existentes, así como el concientizar a los gobiernos locales sobre el territorio que legalmente les corresponde. Así mismo se coordina por medio del MEPyD con las oficinas técnicas legislativas del Congreso Nacional OFITREL y DETEREL; y con las instituciones gubernamentales del nivel central que tienen injerencia en el tema de límites territoriales para sus funciones.</p> <p>El IGN-JJHM realiza un trabajo de investigación de las lagunas del municipio de San Antonio de Guerra en coordinación con el ayuntamiento de ese municipio y otras entidades públicas y privadas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicaciones</li> <li>- Informes técnicos</li> <li>- Minutas</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Mapas</li> <li>- Registro de participantes</li> <li>- Ficha técnica</li> <li>- Correos de coordinación</li> <li>- Fotos</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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
<p>I) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>Anualmente, el IGN-JJHM aplica encuesta de satisfacción a los clientes que han solicitado y recibido algún tipo de servicio. El 87.5 % de los encuestados, ha opinado que la capacidad de respuesta es satisfecha, esto mide el tiempo de espera, el tiempo que tarda el área para entregar el servicio solicitado y el interés mostrado para dar respuesta.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultados,</li> <li>- Plataforma digital</li> </ul>	<p>No se ha medido el seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes</p>

<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>En mayo 2023 se optimizó el modo de implementación de la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos, remitiendo la encuesta conjuntamente con el servicio solicitado. La dimensión de seguridad que mide el trato y la profesionalidad tiene un promedio de satisfacción de 100%, así mismo en la dimensión de capacidad de respuesta se tiene un 100%, este mide el tiempo de espera de ser atendido, tiempo que le ha dedicado la persona, tiempo que tarda la institución para dar respuesta y el interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultados encuesta 2023</li> <li>- Correos electrónicos de los servicios atendidos, <a href="mailto:servicios@ign.gob.do">servicios@ign.gob.do</a></li> </ul>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>		<p>No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a los procesos de trabajo y de toma de decisiones</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>En el mes mayo/2023 se implementó encuesta de satisfacción a los clientes, donde arrojaron los siguientes resultados:</p> <p>En la dimensión de empatía que mide la facilidad de lectura, si la misma es clara y comprensible, así como la transparencia se tiene un porcentaje de satisfacción de 100%.</p> <p>Así mismo, en los servicios virtuales que mide la claridad de la información suministrada tiene una evaluación de 96%, y en el criterio de facilidad presenta un promedio de satisfacción de 97%.</p> <p>Adicionalmente, se cuenta con el Índice de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos</p>	<p>No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación si es adecuada al grupo de interés</p>

	<p>Ofrecidos a los Usuarios, con una puntuación de 94.44%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas aplicadas</li> <li>- Informe de resultados</li> <li>- Resultado de índice de satisfacción</li> </ul>	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>El IGN-JJHM en el 2023 implementó una encuesta de satisfacción donde en el renglón de seguridad, tuvo un 100.00% de satisfacción, indicando que el trato que se le ha dado por parte del personal del IGN-JJHM le inspiró confianza.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultados de encuesta de satisfacción</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>Se ha visto un crecimiento en el nivel de confianza de la institución por parte de las instituciones relacionadas a la naturaleza de la misma, mediante el incremento de solicitudes de servicios, de alianzas, cierre de convenios interinstitucionales, solicitud de información cartográfica, y de capacitaciones en QGIS. Así mismo, en la encuesta aplicada en el 2023 se tuvo una calificación de 100% de satisfacción en cuanto al nivel de confianza en la atención brindada en el renglón de fiabilidad, y 100% en la confianza de servicio en línea en el renglón de satisfacción de servicios brindados.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicaciones de solicitud de servicios.</li> <li>- Convenios firmados</li> <li>- Informe de resultados de encuesta aplicada</li> </ul>	
<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>Las instalaciones físicas del Instituto se encuentran en una zona central, que permite una adecuada accesibilidad a los servicios físicos. Se encuentra cercana a vías de transporte público, como son la Av. Correa &amp; Cidrón, la Av. Máximo Gómez, Av. Independencia y estaciones del Metro, además de una cercanía a la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), por lo que permite un fácil acceso a estudiantes y académicos interesados en los temas relativos a la geografía, cartografía y geodesia.</p> <p>En la encuesta de satisfacción se consulta sobre el horario de apertura con un 100%, si la instalación es fácilmente localizable con una valoración de 100%. Así mismo, para la accesibilidad digital, se cuenta con una página institucional, la cual cuenta con la certificación de la NORTIC A2, este fue emitido por la OGTIC el 8 de febrero 2022.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mapa de ubicación</li> <li>- Informe de resultados de la encuesta aplicada 2022</li> <li>- Evaluación OGTIC</li> </ul>	<p>No se ha medido la percepción del ciudadano/cliente en cuanto a la accesibilidad para personas con discapacidad.</p>
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>En el 2023 se aplicó una encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos, donde abarca elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía.</p> <p>Como resultado, en el criterio de tiempo de entrega se tuvo una puntuación de 100%, en</p>	<p>No se ha medido la percepción del ciudadano/cliente</p>

	<p>confianza con el servicio en línea se tiene una valoración de 95%.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultados de encuesta</li> </ul>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>En el 2023 se aplicó una encuesta de satisfacción a los clientes de IGN-JJHM, donde se toman en cuenta la edad y género. Como resultado en las encuestas aplicadas en línea, el 26% de los encuestados son de género femenino, el 56% masculino y el 18% indefinido, la edad predominante de ciudadanos a quien se le oferto el servicio fue dentro del renglón de 32-38 años.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formularios de encuesta</li> <li>- Informe de resultados de encuesta</li> </ul>	<p>No se evidencia la percepción del ciudadano/cliente</p>
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>En la encuesta de clima implementada en el 2022 se dispone de un renglón de mejora y cambio que está íntimamente relacionada con los procesos de transformación e innovación renovadora de las organizaciones, teniendo una valoración de 82.5%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de clima 2022</li> <li>- Correo electrónico</li> </ul>	
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>En el 2023 se aplicó una encuesta de satisfacción a los clientes de IGN-JJHM, donde mide el tiempo de espera, el tiempo que le ha dedicado el personal,</p>	<p>No ha medido en la encuesta factores que mide la agilidad de la organización. CUMPLIDO: se cambiaron</p>

	<p>tiempo que tarda la institución en brindar el servicio y el interés mostrado por la institución, logrando una valoración global de 87.5%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultados de encuesta de satisfacción al ciudadano 2023</li> <li>- Correos electrónicos</li> </ul>	<p>las dimensiones, donde actualmente si se mide la agilidad de la organización</p>
7) Digitalización en la organización.	<p>En la encuesta aplicada en el 2023 se consultó sobre el servicio recibido por internet, y se tuvo una valoración de 96.00% de satisfacción.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta del ciudadano 2023</li> <li>- Correo electrónico</li> </ul>	

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>En la encuesta aplicada en el 2023 de los servicios ofrecidos, se evaluaron varias dimensiones entre estos la de capacidad de respuesta que mide el tiempo de respuesta, en este renglón se tuvo un promedio de satisfacción de 100%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Formulario de encuesta</li> <li>-Informe final de encuesta de satisfacción</li> </ul>	<p>No se ha medido. No estaba programado en el Plan de Mejora 2023, pero se alcanzó un nivel de avance.</p>

<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>El IGN-JJHM dispone de un buzón físico y virtual (311) para que el ciudadano presente las quejas y sugerencias de lugar. Al momento, no se ha recibido ningún tipo de queja y sugerencia por ninguna de las vías disponibles. Logrando un nivel de satisfacción de 100%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estadísticas trimestrales en portal de transparencia</li> </ul>	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>El modelo SERVQUAL mide cinco dimensiones correspondientes a elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía, relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. Se obtuvo un índice de satisfacción promedio de 94.44%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Formulario de encuesta</li> <li>-Informe final de encuesta de satisfacción</li> </ul>	<p>No se medido. No estaba programado en el Plan de Mejora 2023, pero se alcanzó un nivel de avance.</p>
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>El IGN-JJHM se encuentra inmerso en el proceso de elaboración de la carta compromiso en coordinación con el Ministerio de Administración Pública (MAP), así como de la redacción de la carta de servicios, donde en el mismo se presenta los estándares de calidad que debe de presentar los servicios a ser brindados a la ciudadanía.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Preliminar Carta Compromiso</li> <li>-Preliminar Carta de Servicios</li> <li>- Correos de coordinación</li> <li>- Registro de participantes</li> </ul>	<p>No se ha medido el cumplimiento de los estándares de servicios publicados en la página web</p>

--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El instituto cuenta con una Oficina de Acceso a la Información (OAI), mediante la cual se ofrece acceso a la información pública y otros requerimientos por parte de la ciudadanía, relacionados con el quehacer institucional.</p> <p>Adicionalmente, tenemos el portal web institucional donde se comparte información, así como presencia en las redes sociales según uso: Facebook, twitter, Instagram y LinkedIn.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Foto de la OAI</li> <li>- Portal institucional</li> <li>- Publicaciones de las redes sociales, Instagram, twitter, facebook, en (@ignrdo).</li> </ul>	<p>No se evidencia mediciones de la eficiencia</p>
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>En el subportal de transparencia se disponen todas las informaciones financieras, estadísticas institucionales y de asistencia técnica, el PEI, los POA, ejecución presupuestaria, etc., en calidad y tiempo, dispuestos en la resolución no. 002/2021 de la DIGEIG.</p> <p>Adicionalmente, se logró una puntuación de 95.98% en la evaluación de junio 2023 realizada por la DIGEIG.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos cargados al subportal.</li> <li>- Correos de remisión de documentos.</li> <li>- Portal web institucional.</li> </ul>	

	- Evaluación DIGEIG.	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>Se realizan monitoreos al PEI a través de la elaboración, seguimiento y evaluación de los POA's. Estos reciben dos (2) evaluaciones anuales, la primera corresponde a la evaluación de medio término ene-jun, y una evaluación final del periodo ene-dic. En el cierre del POA 2022, se tuvo un nivel de cumplimiento de 69.0% en los productos.</p> <p>Así mismo, trimestralmente se monitorea el nivel de cumplimiento de las áreas técnicas de los POA's a través de cronogramas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- POA's evaluado</li> <li>- Informes de evaluación medio término y final.</li> <li>- Informes de ejecución de los cronogramas trimestrales.</li> </ul>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>La página web cuenta con el portal de transparencia que contiene el alcance de entrega de los datos abiertos de manera permanente, conteniendo la nómina, asistencia brindada, procesos de compra y contrataciones, ejecución presupuestaria, entre otras.</p> <p>Adicionalmente, se cuenta con el portal de datos abiertos donde se dispone de tres conjuntos de datos correspondiente a nomina institucional, asistencia brindada y ejecución presupuestaria de la institución. Así mismo, se cuenta con el portal IDE-RD, donde se carga la información geoespacial disponible en formato de datos abiertos. Con una puntuación desde el 2019 de 5/5.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal de transparencia institucional.</li> <li>- Portal IDE-RD (iderd.gob.do)</li> <li>- Portal datos abiertos RD (datos.gob.do)</li> </ul>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>La institución ofrece atención al público de manera presencial y telefónica para todos los servicios de 8:30 a. m. a 3:30 p. m. de lunes a viernes</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ponche</li> <li>- Link servicios en página Web</li> </ul>	
6) Tiempo de espera.	<p>El IGN-JJHM aplica encuestas de satisfacción al ciudadano, luego de haber brindado un servicio, como resultado en el 2022, en la dimensión capacidad de respuesta que mide la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido, se obtuvo una puntuación de 100%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de encuesta de satisfacción</li> <li>- Formularios de encuesta</li> </ul>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Todos los servicios identificados en la página web, muestra el tiempo para prestar el servicio. El IGN-JJHM aplica encuestas de satisfacción al ciudadano, luego de haber brindado un servicio, como resultado en el 2022, en satisfacción de servicios se obtuvo una puntuación de 93%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Borrador Carta Compromiso</li> </ul>	

	- Link Institucional -Informe encuesta de satisfacción.	
8) Costo de los servicios.	Todos los servicios identificados en la página web y que el IGN-JJHM ofrece.  Evidencia: - Sección servicios del portal web institucional	No se ha medido costo de los servicios
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	El IGN-JJHM se encuentra en proceso de elaboración de la Carta Compromiso y del Catálogo de servicios en coordinación con el MAP. En el levantamiento del catálogo de servicios, se identificaron trece (13) servicios, de estos se seleccionaron los tres (3) más solicitados en el trimestre ene-mar/2023, correspondiente a: suministro de información cartográfica con un 51.92%, generación de mapas con un 21%, y finalmente en formación básica de Sistema de Información Geográfica (QGIS) con un 19.23%.  Evidencia: - Correos electrónicos - Borrador carta compromiso - Borrador Carta de servicios	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.	A través de mensajes directos en las redes sociales (Instagram y Facebook), se reciben sugerencias de ciudadanos relacionados a los diferentes servicios brindados por el IGN-JJHM, así como propuestas de mejora. Esto se remite al área responsable para su conocimiento y análisis.	No se ha medido a los grupos de interés.

	<p>Evidencia:</p> <p>-Correos electrónicos con mensaje recibido</p> <p>-</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Desde los inicios del IGN-JJHM, se ha contado con un buzón de quejas y sugerencias para el ciudadano. Al día de hoy, no se ha recibido ninguna queja y/o sugerencia tanto por parte del ciudadano como del servidor. Por lo que se tiene un nivel de satisfacción de 100%.</p> <p>Se podría colocar lo de la IDE y lo de los cursos online</p> <p>Evidencia:</p> <p>- Foto del buzón</p> <p>- Estadística 311</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>El IGN-JJHM a partir del mes de noviembre del 2021 cuenta con un método innovador para atender a los ciudadanos clientes, como es la IDE RD, plataforma virtual que permite visualizar y/o descargar información geoespacial oficial de la República Dominicana, disponiendo también de información estandarizada mediante geoservicios.</p> <p>A junio 2023, se ha recibido un total de 698 visitas, y desde sus inicios hasta el momento se han realizado un estimado total de 1,100 descargas. Adicionalmente, se cuenta con plataforma virtual que capacita al ciudadano en Formación Básica de Sistemas de Información Geográfica (QGIS) básico. Donde en el periodo ene-jun/2023, se han inscrito un total de 291 personas</p>	

4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		No se ha medido
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se ha medido

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	<p>El 99% de los servicios solicitados se realizan virtualmente, y se remite una encuesta de satisfacción para conocer la calidad de la información y servicio brindado. Así mismo, se ha fortalecido la interacción con el ciudadano. Adicionalmente, se aplica una encuesta a los que reciben capacitaciones por parte de la Dir. de Geografía, donde el nivel de satisfacción tuvo un promedio de 9.6/10.</p> <p>Evidencia: -Informes encuesta de satisfacción</p>	.

<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>En el mes de febrero/2023 la institución cuenta con un índice de 98.67% de cumplimiento en la evaluación de transparencia que otorga la DIGEIG. Así mismo, cuenta con el portal de la IDERD donde se cargan las informaciones geoespaciales generadas por el IGN-JJHM, para ser compartida con todo el público que tenga acceso con el internet, y un 85.84% en SISMAP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluaciones de la DIGEIG.</li> <li>- Portal de transparencia</li> <li>- Portal IDERD</li> <li>- Informe encuesta de los servicios brindados 2022</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>l) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>En mayo 2023, se aplicó encuesta de satisfacción de calidad de los servicios ofrecidos, logrando una valoración general de 94.44%. El promedio de satisfacción de los servicios presenciales se logró una puntuación de 94%, de los servicios virtuales de 96% y servicios de usuarios institucionales de 93.33%.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultados de encuesta de satisfacción</li> </ul>	
<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>En la institución se tomó en cuenta las opiniones y necesidades del personal, al momento de elaborar el nuevo PEI 2021-2024, donde se revisó la misión, visión y los valores institucionales, a través de encuestas dirigidas a los mismos. En la elaboración del PEI se integró a todo el personal y, en la elaboración del POA y los acuerdos de desempeño se involucra a todos los encargados con sus respectivos equipos de trabajo.</p> <p>En la encuesta de Clima aplicada en el 2022, en el renglón de identidad con la institución y valores organizacional está influenciada por el pensamiento consciente, la forma en que se relacionan los individuos en el trabajo está en principio motivada por pensamientos y sentimientos inconscientes. Su nacimiento depende de la transferencia de emociones que se da bajo la estructura organizacional. En ese tenor los valores identifican y diferencian los comportamientos ante el entorno de la organización, la identidad hace de los valores parte de la esencia y el sentir de los colaboradores se tuvo una valoración positiva de 90.00%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- POA's</li> <li>- PEI 2021-2024</li> <li>- Informe consultoría marco estratégico.</li> <li>- Socializaciones PEI y POA</li> <li>- Acuerdos de desempeño</li> <li>- Reunión de presentación POA</li> <li>- Informe de resultados encuesta de clima 2022.</li> </ul>	

<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Se está implementando el CAF, para el cual se actualizo el Comité de Calidad institucional que involucra a todas las áreas del Instituto, dando cumplimiento a la Resolución no. 081-2022 del Ministerio de Administración Pública (MAP). Adicionalmente, también se ha actualizado el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST) para realizar los trabajos de prevención de riesgos laborales.</p> <p>Así mismo, la institución cuenta con los resultados de la Encuesta de Clima la cual tiene como objetivo principal brindar participación al personal sobre las mejoras a ser implementadas y se elaboró e implemento un Plan de Mejora 2022-2023. En el año 2022 participaron 40 de 46 empleados en la Encuesta de Clima, y la metodología utilizada en el estudio fue mixta, por lo que se midieron aspectos cuantitativos y cualitativos.</p> <p>La percepción reflejada por los empleados es de un 82.50% en Mejora y Cambio, esto corresponde a la integración e identificación de los colaboradores en el proceso de transformación institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autodiagnóstico CAF</li> <li>- Comunicación conformación Comité</li> <li>- Correos electrónicos de convocatoria.</li> <li>- Actas de conformación CMSST.</li> <li>- Informe de resultados encuesta de clima organizacional</li> </ul>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>El instituto desarrolló en el año 2018, su Código de Ética Institucional (CEI) en el cual refleja el comportamiento por el que debe regirse el servidor, al mismo tiempo, explica los diferentes conflictos que pudieran generarse, para así prevenir</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>que los mismos se originen. De esta forma, la alta dirección ha hecho un compromiso de no permitir inobservancias a lo establecido en el Código de Ética Institucional (CEI) y quedan establecidas en el mismo consecuencias por faltas. Así mismo, se ha establecido la firma de un compromiso ético que compromete a cada servidor de nuevo ingreso, para conocer y cumplir con lo dispuesto en el CEI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CEI</li> <li>- Correos socialización CEI</li> <li>- Correos de remisión del CEI a los empleados.</li> <li>- Compromiso del Director Nacional con el CEI.</li> <li>- Compromiso ético de todos los servidores.</li> </ul>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Actualmente se está iniciando el proceso de capacitación del Comité Electoral para la elección de un Oficial de Integridad, este será el responsable de velar y promover por la ética y transparencia institucional.</p> <p>Adicionalmente, se cuenta con la Política de Sugerencias, reclamaciones y quejas para uso interno y el buzón de denuncias, así como el buzón de sugerencia.</p> <p>En el 2022 se aplicó encuesta de clima, el factor sobre comunicación presenta una puntuación de un 78.33% de satisfacción, esta implica el comportamiento y la cultura del ente social en grupo organizado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buzón de sugerencias</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buzón de denuncias</li> <li>- Política y procedimiento de uso de buzón</li> <li>- CEI aprobado</li> <li>- Informe de resultados encuesta de Clima 2022.</li> <li>- Convocatoria a eventos y capacitaciones de la DIGEIG</li> </ul>	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>El IGN-JJHM en el 2022 se recolectaron tapitas plásticas para aportar a campaña Tapitas X Quimio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Redes sociales</li> <li>- Comunicación formal</li> <li>- Fotos de entrega</li> </ul>	No se ha medido.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>En el 2022 se aplicó encuesta de clima, el factor sobre Mejora y Cambio presenta una puntuación de un 82.50% de satisfacción, esta implica relacionada con los procesos de transformación e innovación renovadora de las organizaciones, la búsqueda de nuevas formas de dar los servicios al ciudadano cliente, el desarrollo de ideas innovadoras y su aceptación en el entorno laboral.</p> <p>Adicionalmente, se levantó y se dispuso de los servicios que ofrece el IGN-JJHM en la plataforma institucional, permitiendo esto una apertura al ciudadano.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe resultados Clima laboral 2022</li> </ul>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.		No se ha medido
9) La agilidad de la organización.	El IGN-JJHM aplica encuesta de satisfacción de los servicios brindados, donde este mide la agilidad con que se da respuesta a los ciudadanos, en este renglón se tuvo una puntuación de 100%	

	Evidencia: -Informe final de Resultados de Encuesta de Satisfacción al Usuario 2022	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
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>El criterio de liderazgo y participación en la encuesta de clima 2022, presenta valoraciones positivas en cuanto a la gestión de los supervisores en la asignación de tareas con una valoración positiva de un 80.00%. En el criterio disponibilidad y recursos que mide la correcta distribución y manejo de los recursos, la pulcritud y el buen uso de aquello que es puesto a disposición para la realización de los trabajos agregando un valor que eleve la calidad de los servicios; ser eficientes y eficaces aplicando los principios de la economía, se tuvo una valoración de 86.67%.</p> <p>Evidencias: - Informe de resultados encuesta de Clima 2022.</p>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>En la encuesta de clima aplicada en el 2022 normatividad y proceso que permite evaluar la percepción del servidor público sobre cómo afectan los procesos y la normatividad a la organización y desarrollo de su trabajo, teniendo una valoración de 89.38%</p> <p>Evidencias: - Informe de encuesta de clima organizacional</p>	

<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>En la encuesta de clima se presenta una valoración de un 58.5% en cuanto a la cantidad del trabajo de acuerdo a capacidades y competencias, este renglón se refiere a la percepción que tiene el empleado sobre la cantidad de trabajo que se le asigna y la manera en que pueden ejecutarlas</p> <p>Evidencias: - Informe de resultados encuesta de clima</p>	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>En la encuesta de clima aplicada en el 2022, en el renglón de comunicación presenta una valoración de 78.3% de satisfacción, donde en este criterio se dimensiona en la informativa, afectiva colaborativa y estratégica que se alinea a la misión de la organización.</p> <p>Evidencia; - Encuesta de Clima laboral 2022.</p>	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>En la evaluación del criterio de reconocimiento laboral se obtuvo una valoración de 83% de satisfacción, este criterio está diseñado con miras a exaltar y premiar públicamente o en privado a los colaboradores en las instituciones, con la finalidad de cultivar y fortalecer el comportamiento y las conductas positivas alineándolas a las estrategias institucionales y al desarrollo del potencial humano de colaboración.</p> <p>Evidencias: - Informe de resultados encuesta de clima 2022</p>	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>En la encuesta de clima 2022 en el criterio de mejora y cambio que mide los procesos de</p>	

	<p>transformación e innovación renovadora de las organizaciones presenta una valoración positiva de un 82.50%.</p> <p>Evidencia: - Informe de resultados encuesta de clima 2022</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Los resultados arrojados en el criterio que evalúa la calidad de vida laboral en la institución fue de 88.33%, en este renglón se mide el carácter positivo o negativo de un ambiente laboral, en qué medida los colaboradores se sienten bien en sus entornos laborales, la seguridad, reducción del estrés entre otros aspectos.</p> <p>Evidencias: - Informe de resultados encuesta de clima 2022.</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>El área de Recursos Humanos se enfoca en la búsqueda del bienestar del personal y mejorar su calidad de vida actuando alineada a la Ley 41-08 de Función Pública y siendo flexible en los casos en los que el empleado requiera el disfrute de permisos, vacaciones, etc. La encuesta de clima del 2022 presenta valoraciones de 77.5%, en los criterios correspondientes a balance entre el trabajo y la familia.</p> <p>Adicionalmente, el IGN-JJHM paga un 80% del plan complementario de seguro médico, al titular y un dependiente.</p>	

	<p>Las evidencias con que contamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de permisos de personal</li> <li>- Registro de vacaciones</li> <li>- Informe de resultados encuesta de Clima 2022.</li> <li>- Acción de personal</li> <li>-Solicitud de pago de seguro medico</li> </ul>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>La encuesta de clima 2022 presenta una valoración de 59.17% en cuanto a equidad y género, pero también igualdad de deberes y responsabilidades</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultados encuesta de clima 2022.</li> </ul>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>La encuesta de clima realizada en el 2022 a los empleados presenta valoraciones positivas en cuanto a la calidad laboral que mide el entorno, la seguridad, reducción del estrés entre otros aspectos con una valoración de 88.33%.</p> <p>Adicionalmente, en la encuesta de satisfacción al usuario aplicado en el 2022, que mide los elementos tangibles del IGN-JJHM presenta una valoración de 88.33%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultados encuesta de clima 2022.</li> <li>- Informe final de Encuesta de Satisfacción al Usuario</li> </ul>	

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

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

<p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>En la encuesta de clima aplicada en el 2022 se evidencia que el renglón de capacitación especializada y desarrollo, que mide las capacidades como principal activo de las entidades prestadoras de servicios, y su especialización a través de capacitaciones y adiestramiento no es un lujo sino una inversión para la mejora continua y para la garantía del cumplimiento de la misión institucional se tuvo una valoración de 87.50%.</p> <p>Así mismo, en el renglón de servicio profesional de carrera que mide la percepción del servidor público sobre el cumplimiento del servicio profesional de carrera apegado estrictamente a la ley vigente se tuvo una valoración de 70.00%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultados encuesta de clima 2022.</li> </ul>	
<p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>En la encuesta aplicada en el 2022 en el renglón de Colaboración y Trabajo en Equipo, que mide las fortalezas para las instituciones, la integración de fuerzas individuales, aprovechando las capacidades de cada integrante logrando así que el trabajo se simplifique, así como el trabajo en equipo se tuvo una valoración de 81.88%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultados encuesta de clima 2022</li> </ul>	
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>Nuestra institución cuenta con una política de capacitación la cual ha sido difundida a todo el personal. Los resultados de la encuesta de clima arrojaron lo siguiente:</p>	

	<p>En los resultados arrojados en la encuesta de clima 2022, en el renglón de capacitación especializada y desarrollo se tuvo una valoración de 87.50%, donde se mide las capacidades como principal activo de las entidades prestadoras de servicios, y su especialización a través de capacitaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultados encuesta de Clima 2022</li> </ul>	
--	---	--

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

**I. Resultados generales en las personas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>El instituto cuenta la información para calcular el nivel de absentismo, como son las acciones de personal, formularios de permiso y vacaciones, documentos de empleados de nuevo ingreso, etc. Adicionalmente, se dispone de buzón de sugerencias que es de material transparente, se revisa periódicamente si cuenta con alguna queja.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte de los índices de rotación del personal.</li> <li>- Reporte de ponche</li> <li>- Acción de personal</li> <li>- Fotos buzón de sugerencia</li> </ul>	<p>No ha medido</p>
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>En el IGN-JJHM cuenta con un comité de calidad donde se elabora de manera anual un plan conformado por actividades de mejora. En la encuesta de clima organizacional realizada se evaluaron criterios de mejora y cambio y en cuanto</p>	

	<p>si el personal se involucra en la implementación de las actividades de mejora, arrojando un resultado de 82.50% de satisfacción.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultado encuesta de clima organizacional.</li> <li>- Plan de Mejora CAF</li> <li>- Conformación Comité CAF</li> </ul>	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>Desde el 2020 la CEP no ha recibido ningún dilema ético.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte semestral remitido a la DIGEIG de dilemas éticos del 2020.</li> </ul>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>El IGN-JJHM aplica encuestas de satisfacción a los clientes a quienes se les brinda un servicio. En el 2022 en la dimensión de empatía que mide la atención personalizada que dispone la organización a sus clientes se tuvo una puntuación de 100%. Así mismo, luego de brindar las capacitaciones presenciales, la Dirección de Geografía aplica encuestas de satisfacción donde en el 2022 se logró un promedio de 9.66/10, en donde se evaluaban criterios de capacidad del facilitador, elementos tangibles, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas de satisfacción 2022 de LMD, MOPC, INDOTEL y Ayuntamiento de Moca</li> <li>- Informe de resultados de encuesta</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>En cumplimiento con la Ley No. 41-08 de Función Pública y el decreto 525-09, se evalúa al personal cada año, así mismo se elabora el acuerdo de desempeño con sus supervisores. Presentando un promedio de calificación del nivel I a IV de 53.03/55 y del nivel V de 63.80/65.</p> <p>Así mismo, en el 2022 se aplicó una encuesta de clima y en el renglón enfoque a resultados y productividad, que mide la percepción del servidor público sobre su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales y el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles se tuvo una valoración de 87.50%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluaciones de desempeño.</li> <li>- Acuerdos de desempeño</li> <li>- Informe de resultados clima 2022</li> </ul>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>Las valoraciones arrojadas en la encuesta de clima aplicada reflejan un uso adecuado de las tecnologías de la información y la comunicación en la institución: sobre si se utiliza eficientemente las TIC tiene una valoración positiva de un 80.63%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultado encuesta de clima 2022.</li> </ul>	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las	<p>La encuesta de clima aplicada a los empleados en el 2022, arrojo los siguientes resultados, en cuanto a Capacitación Especializada y Desarrollo, donde tuvo una valoración de 87.50% este indica que para la</p>	<p>No se evidencia un análisis costo/beneficio de las capacitaciones, ni implementación del formulario de retroalimentación de la capacitación</p>

<p>actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>mejora continua y la garantía del cumplimiento de la misión institucional se requiere de una capacitación continua.</p> <p>Así mismo, se cuenta con un formulario de retroalimentación de la capacitación realizada, el cual tiene como objetivo identificar cómo la experiencia de aprendizaje aporta al desempeño del servidor en el puesto de trabajo y la medida en que aplica los conocimientos adquiridos</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultados encuesta de clima organizacional.</li> <li>- Formulario de retroalimentación de la capacitación</li> </ul>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>El IGN-JJHM cuenta con una política de reconocimiento, donde se premia al servidor del año, embajador de valores y por el cumplimiento del POA.</p> <p>En el 2022 se aplicó una encuesta de clima y en el renglón de reconocimiento laboral diseñado con miras a exaltar y premiar públicamente o en privado a los colaboradores en el IGN, con la finalidad de cultivar y fortalecer el comportamiento y las conductas positivas alineándolas a las estrategias institucionales y al desarrollo del potencial humano de colaboración se tuvo una valoración de 83.00%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta aplicada a los servidores</li> <li>- Encuesta de clima 2022</li> <li>- Formulario de resultados</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>		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		No se ha medido.
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>EL IGN-JJHM está utilizando vasos biodegradables y toda la bombilla utilizada es de bajo consumo. Así mismo, nos encontramos en proceso de adquirir productos de comercio justo respetando el medioambiente como el café orgánico, azúcar de caña.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Órdenes de compra</li> <li>- Fotos bombillas</li> <li>- Link portal transaccional de compras y contrataciones</li> </ul>	<b>Plan de Mejora 2023. CUMPLIDO:</b> Se han adquirido vasos biodegradables y se adecuo un folder en cada área, para colocar hojas para fines de reciclaje.

	- Publicaciones página web del ign.gob.do	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		No se ha medido
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.		No se ha medido
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.		No se ha medido
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se ha medido
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		No se ha medido

### Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

#### Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción	La institución cuenta con una flotilla con vehículos de consumo eficiente. Se concientiza al personal a través del área de servicio generales, la remisión de correos electrónicos para el uso racional de la energía y el consumo del agua. Los aires acondicionados se han adquirido inverter, y las bombillas han sido sustituidos por unidades de bajo consumo. Se evidencia un plan de	

<p>de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>mantenimiento de los equipos y mobiliario del instituto y el mantenimiento periódico de la flotilla vehicular.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de mantenimiento anual</li> <li>- Órdenes de compra mantenimiento vehículos</li> <li>- Correos sobre uso eficiente de las unidades de aire acondicionado.</li> <li>- Correos sobre uso eficiente del uso de los efectos y recursos de la cocina.</li> <li>- Política de gestión ambiental</li> </ul>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Se han tenido diversos acercamientos con el MEPyD y el Municipio de Guerra para desarrollar la Mesa de Agua. Adicionalmente, se está desarrollando el proyecto de investigación y acción efecto de presión humana sobre los humedales del municipio san Antonio de guerra, para involucrar a las comunidades del cuidado y uso de la laguna, en coordinación con varias instituciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Foto y ficha de viaje de campo</li> <li>- Informes de viaje</li> <li>- Fotografías aéreas</li> </ul>	<p>No se evidencia mediciones con las 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>		<p>No se ha medido.</p>
<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</p>		<p>No se ha medido.</p>

programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se ha medido.
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>Cada año el Instituto apoya la celebración del Congreso Dominicano de Ciencias Geográficas junto al Instituto Panamericano de Geografía e Historia (IPGH), el cual es presidido por nuestro Director Nacional, donde diferentes colaboradores exponen diversos temas relacionados al tema elegido en materia de geografía, cartografía y/o geodesia, donde se reciben como invitados a diferentes grupos de interés nacional e internacional.</p> <p>En el 2022 se realizó el Congreso Dominicano de Ciencias Geográficas "Ordenamiento territorial, una mirada a Latinoamérica" donde participó un estimado de 200 personas de diversas entidades nacionales e internacionales. Al concluir el mismo, se implementó una encuesta y como resultado se obtuvieron los siguientes resultados: calificación general el 81.7 % califico 5/5, y el 16.9% con una puntuación de 4/5.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentaciones</li> <li>- Invitaciones</li> <li>- Brochure</li> <li>- Fotografías</li> <li>- Ordenes de Compra</li> <li>- Registro de participantes</li> <li>- Encuestas</li> </ul>	
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los	La institución tiene conformado el Comité Mixto de Seguridad y Salud Ocupacional, mediante el cual se	No se ha medido relación costo/calidad, ni programa ciudadano/cliente

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>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>realizan actividades para la mejora de la infraestructura y el ambiente laboral, subsanando los hallazgos encontrados que pudieran representar un posible riesgo para la salud y el bienestar de los empleados.</p> <p>Así mismo, en el 2022 se realizaron diversas capacitaciones en temas de accidentes, entre estos: uso de extintores, simulacro nacional contra terremotos, y en temas de salud se realizaron charlas de nutrición, jornada visual oftalmológicas, charla de prevención de cáncer de mama, y charla cardiovascular.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correos de convocatoria y listas de participantes.</li> <li>- Fotografías</li> <li>- Acta conformación CMSST</li> <li>- Presentaciones</li> </ul>	
<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>Se cuenta con una Política de Gestión Ambiental, que tiene como objetivo reducir el impacto ambiental en las actividades realizadas en el Instituto.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Gestión ambiental</li> <li>- Plan Cuidado y Protección Medio Ambiente</li> </ul>	<p>No se ha medido</p>

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

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

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>El IGN-JJHM aplica encuestas generales para conocer el nivel de satisfacción del ciudadano de los servicios que ofrece. En el 2022, se aplicó una encuesta a los clientes y el promedio de satisfacción fue de 95.71%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultados</li> <li>- Encuestas aplicadas</li> <li>- Estadísticas y tabulaciones de las encuestas</li> <li>- Informe de resultados encuesta 2022</li> </ul>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>El IGN-JJHM cuenta el Mapa Oficial Político Administrativo de la RD, insumo que sirve como base para generar mapas temáticos por otras instancias o ciudadanos.</p> <p>Adicionalmente, nos encontramos inmersos en el proceso de elaboración de la cartografía base de la región norte a escala 1:25,000 y 1:5,000, que tiene como objetivo contar con una cartografía base oficial, de nivel nacional con precisión y escala subnacional que permita una correcta coordinación geoespacial de las políticas públicas del gobierno y que están disponibles para toda la ciudadanía dominicana.</p> <p>Así mismo, se firmó un acuerdo interinstitucional que involucra entidades públicas y privadas como objetivo principal de promover la participación de la Red Geodésica Satelital de la RD, con la finalidad de alcanzar los lineamientos estratégicos para desarrollar y consolidar el Sistema Geodésico a escala nacional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mapa oficial en <a href="http://iderd.gob.do">iderd.gob.do</a></li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyecto de inversión pública de Cartografía Base</li> <li>- Acuerdos firmados</li> </ul>	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se ha medido
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se ha medido
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se ha medido
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se ha medido
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>En el 2022 se implementó encuesta de clima, donde en temas de capacitación especializada correspondiente al desarrollo de las capacidades es el principal activo de las entidades prestadoras de servicios y desarrollo presenta un 87.50% de satisfacción.</p> <p>Con relación a la gestión de recursos humanos, el personal cumple con el perfil requerido según el manual de cargos, aprobado por el MAP.</p> <p>Sin embargo, la infraestructura física es una de las debilidades más notorias que presenta en el IGN-JJHM, esto fue identificado en el proceso de elaboración del PEI 2021-2024.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultados encuesta</li> <li>- Manual de Cargos</li> <li>- Expedientes de empleados</li> <li>- Comunicaciones de aprobación de ingreso nuevo persona</li> <li>- Informe de diagnóstico del PEI 2017-2020</li> </ul>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>De manera constante, el IGN-JJHM actualiza los documentos procedimentales correspondientes a las políticas y procedimientos, con el objetivo de mejorar e innovar los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Políticas y procedimientos actualizados</li> <li>-Correos de socialización de documentos procedimentales.</li> </ul>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>El IGN-JJHM como institución rectora en materia de geografía, cartografía y geodesia más reciente del Caribe, desarrolla sus procesos tomando las buenas prácticas de otras instituciones homólogas. En este sentido, se han desarrollado los siguientes proyectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC): elaboración de la metodología para el almacenamiento de la cartografía nacional e insumos geográfico,</li> <li>- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI): elaboración de la guía metodológica de nomenclátor geográfico</li> <li>- Instituto Geográfico Nacional de España: asesoría de las especificaciones técnicas ISO 19137 y modelos de calidad de las normas ISO 19157.</li> </ul>	No se evidencia análisis comparativo.

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte de avance</li> <li>- Guía metodológica del NOMENCLATOR</li> <li>- Correos electrónicos</li> <li>- Convenios</li> <li>- Ficha de las especificaciones técnicas</li> <li>- Metodología para el almacenamiento de la cartografía nacional e insumos geográfico</li> </ul>	
<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>En el 2022 se aplicó encuesta de clima donde en el renglón de colaboración y trabajo en equipo que mide la integración de fuerzas individuales, aprovechando las capacidades de cada integrante logran que el trabajo se simplifique se tuvo una valoración de 81.88%.</p> <p>Adicionalmente, en cuanto a las alianzas externas, cada responsable de la dirección.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe encuesta de clima 2022</li> </ul>	<p>No se evidencia el seguimiento a la ejecución de los convenios firmados.</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 implemento encuesta de clima laboral 2022 y en renglón de tecnología que permite evaluar la percepción del servidor público sobre cómo su institución hace un adecuado uso de las herramientas y equipos tecnológicos en la consecución de resultados, se logró un nivel de satisfacción de 80.63%.</p> <p>El IGN-JJHM ha reducido las compras de los toner a través de la sustitución de impresoras personales a impresoras multifuncionales para uso general.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe encuesta de clima laboral 2022</li> <li>- Contrato de alquiler de impresoras</li> </ul>	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>A finales del año 2022, la CGR designo una Unidad de Auditoría Interna (UAI) al IGN-JJHM para la revisión y control de toda la emisión de pago que genera el IGN-JJHM, así como supervisar el proceso de revisión de inventario y de compras.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprobación de Sistema TRE</li> </ul>	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No se ha medido
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>De manera trimestral, semestral y anualmente, se elabora informe de evaluación de las metas financieras, y se carga en el portal de transparencia. Así mismo, la DIGEPRES evalúa el Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) de manera trimestral, este evalúa el nivel de cumplimiento físico y financiero del producto institucional y programación financiera, donde en el periodo ene-mar/2023 se obtuvo una puntuación de 90.00%.</p>	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se ha medido

**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.

Documento Externo  
SGC-MAP