



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

CONSEJO NACIONAL DE PROMOCIÓN Y APOYO A LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA

FECHA:

01/06/2023

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Se ha establecido un marco institucional que regula la actuación de la institución, y se comunica a los grupos de interés mediante diversos medios, como la página web, redes sociales, fondo de pantalla de las pc del personal y publicaciones en los murales internos. En el establecimiento de dicho marco de valores participaron los empleados y fue asegurado el alineamiento del marco institucional a las Estrategias Nacional de Desarrollo.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico, fondo de pantalla de las pc, Página Web, murales internos, minuta de reuniones,</p>	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Se evidencia un marco de valores coherente con la misión y visión institucional. Además que respeta los principios constitucionales</p> <p>Evidencias: Ley 488-08, Plan estratégico Promipyme 2021-2024</p>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de</p>	<p>Se evidencia que el Marco Institucional está en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular con el objetivo No. 8 “Trabajo Decente y Crecimiento Económico” en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) que está vinculado al objetivo No. 4 “Empleos</p>	

<p>Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Suficientes y Dignos” en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), la cual a su vez se conecta con el objetivo No. 3.4. Estas conexiones se pueden respaldar con las siguientes evidencias: Evidencias: Ley 488-08, Plan estratégico Promipyme 2021-2024</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La Institución garantiza una comunicación y socialización de su misión, visión, valores, objetivos y ejes estratégicos con todos los empleados de la Organización y sus grupos de interés, utilizando mecanismos como la página web, los murales internos, el grupo de WhatsApp, fondo de pantalla de las pc de los empleados y letreros acrílicos. Evidencias: Página web institucional, Letreros acrílicos, fondo de pantalla de las pc, murales internos</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>Periódicamente se revisan el cumplimiento de los objetivos los cuales se registran mensualmente en la plataforma Monday y se realizan reuniones de monitoreo de indicadores mensuales, lo que permite realizar mejoras en caso de desviaciones Evidencias: Minutas de reunión, listados de participación reuniones de revisión de indicadores, fotografías de reuniones, publicaciones en los murales, pagina web, plan estratégico etc.</p>	

<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Se cuenta con un sistema integral que promueve una cultura ética, Promipyme cuenta con Código de Ética, políticas y procedimientos para investigar denuncias, además de monitoreo y seguimiento, se imparte capacitación sobre ética y conducta al personal, los líderes demuestran el ejemplo demostrando su compromiso claro con los valores, remiten el valor del mes vía WhatsApp institucional.</p> <p>Evidencias: Código de ética, mensajes de WhatsApp, listados de participación de capacitación sobre ética, políticas y procedimientos de denuncias etc.</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Los líderes toman medidas proactivas para fomentar una cultura organizacional positiva, se comparten información relevante con los empleados vía WhatsApp institucional, se fomenta la participación involucrando a los empleados para que contribuyan con sus ideas y sugerencias mediante Comités, se establecen las expectativas de comportamiento y desempeño de todos los empleados a través de jornadas de inducción, se reconoce y celebra el desempeño de los empleados, con el programa de empleado del mes, se brinda oportunidad de desarrollo y crecimiento profesional con los programas de capacitación.</p> <p>Evidencias: Evaluaciones de desempeño, grupo de whatsapp institucional, Acta constitutiva de Comité de ética, Compras, NOBACI, Calidad etc. Listados de jornadas de inducción de personal, fotos de publicaciones de empleados del mes en murales internos, programa de capacitación 2023</p>	

--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia Resolución aprobatoria de la estructura organizacional de Promipyme, el Manual de Cargos y el Manual de Funciones, los mismos fueron refrendados por el MAP.</p> <p>Actualmente está en fase de contratación una empresa para la actualización de los manuales de cargos y funciones.</p> <p>Evidencias: Resoluciones núm. 0116 d/f 08/04/16; 01-17 d/f 18/04/17 y 02-17 d/f 19/09/17 y Proceso de compra menor PROMIPYME-DAF-CM-2023-0018</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la alta dirección de la institución establece objetivos estratégicos claros y cuantificables que están alineado con la misión y visión institucional mediante plan estratégico 2021-2024, que se traduce en planes operativos, este año se elaboró plan operativo 2023, con objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles, este contiene indicadores para medir el desempeño, que además se realizan reuniones de seguimiento indicadores para evaluar el desempeño respecto a la metas establecidas</p>	

	<p>Evidencia: Plan Estratégico 2021-2024. POA 2021, 2022 y 2023 publicado en el portal de transparencia de página web, listados de participantes reuniones de seguimiento de indicadores.</p>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Se identificaron las necesidades de los grupos de interés mediante actividad de vistas públicas donde participaron 591 organizaciones incluidas asociaciones, cooperativas, federaciones, confederaciones y cluster para conocer sus expectativas, además se llevó a cabo la encuesta de clima para conocer la opinión del personal en base a las informaciones levantadas se han aplicado las siguientes mejoras:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Automatización de procesos internos mediante proyecto águila. 2. Implementación de programa fábrica de crédito, que agiliza el proceso de aprobación de préstamos. 3. Actividad de empoderamiento a la mujer con la Charla de “Madres virtuosas” Dictada por la conferenciante Diomari Canario. <p>Evidencia: Informe de resultados Proyecto Águila d/f 15-06-22, proceso de Compras proyecto fábrica de crédito, listado de participantes de actividad para la mujer “Madres Virtuosas”</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de</p>	<p>Se evidencia el uso de la herramienta Monday que permite medir y controlar los indicadores</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>priorizados que nos orienta del avance de los productos en relación a la meta y permite hacer los ajustes necesarios para garantizar el cumplimiento de los mismos. Además de sistema nobaci con seguimiento permite a los controles internos. Además se remite a presidencia un informe semanal de los resultados de Promipyme relacionado a los productos misionales.</p> <p>Evidencias: Programa Monday, Sistema Nobaci puntuación 77.01, listado de participantes de reuniones de avances de indicadores Informes de Gestión Semanal.</p>	
<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>Se evidencia Autodiagnóstico CAF, realizado a la institución cada año, se elabora el plan de mejora, se da seguimiento al plan y se elabora informes de avances del plan de mejora, se aplican encuestas de satisfacción a los clientes, se preparan informes de resultados y recomendaciones para aplicar mejoras.</p> <p>Evidencias: SISMAP, informe de resultados encuesta de satisfacción al cliente junio 2023, plan de mejora e informe de avance plan de mejora</p>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se evidencia una efectiva comunicación externa con presencia en las redes sociales donde se difunde información relevante, se promueven iniciativas y se mantiene la comunicación bidireccional con los grupos de interés. La comunicación interna se realiza mediante correos electrónicos, murales internos, grupo de whatsapp institucional, contamos con salones y áreas de reuniones entre otros canales.</p>	

	<p>Evidencias: Redes sociales, salones de reuniones murales internos, salones de reuniones, grupo de whatsapp, correo electrónicos entre otros canales.</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencia asegurar condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos a través de la conformación de diferentes equipos ejemplo: Comité de Calidad, Comité de Compras, Comité Nobaci, Comité de Seguridad y salud en trabajo, Comités Consultivos, Comité de Ética entre otros.</p> <p>Evidencias: Minutas de Reuniones, Acta de conformación de Comités, actas de decisiones comités de Compras, registro de reuniones Comité Nobaci, Informes del Comité de Seguridad y salud en trabajo etc..</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se evidencia una efectiva comunicación externa con presencia en las redes sociales donde se difunde información relevante, se promueven iniciativas y se mantiene la comunicación bidireccional con los grupos de interés. La comunicación interna se realiza mediante correos electrónicos, murales internos, grupo de whatsapp institucional, contamos con salones y áreas de reuniones entre otros canales.</p> <p>Evidencias: Redes sociales, salones de reuniones murales internos, salones de reuniones, grupo de WhatsApp, correos electrónicos entre otros canales.</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y</p>	<p>Se evidencia aplicar encuestas de clima laboral para evaluar la opinión y percepción de los</p>	<p>No se evidencia la creación de un departamento de innovación que se encargue de fomentar la creatividad</p>

<p>fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>empleados, El área de RRHH realiza reuniones semanales con su personal para discutir temas relevantes, escuchar las preocupaciones y brindar respuestas adecuadas, se establecieron canales de comunicación abierto y transparente para que los empleados puedan proporcionar retroalimentación sobre la institución mediante el uso de buzones de sugerencias Se realizó la evaluación de desempeño dic. 2022 para identificar oportunidades de mejoras Se promueve la mejora continua con el levantamiento del autodiagnóstico CAF cada año.</p> <p>Evidencias: Encuesta de Clima Laboral, minuta de reuniones de RRHH, Política de Buzones de quejas y sugerencias, Informe de evaluación de desempeño 2022, autodiagnóstico CAF publicados en el SISMAP.</p>	<p>y la generación de nuevas ideas cuyo indicador sería el número de ideas generadas por los empleados y el porcentaje de ideas implementadas</p>
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Se evidencia con correos informativos a los empleados para presentar los cambios y explicar los objetivos por ejemplo en se remitió correo al personal informando los ajustes necesarios realizados al Sistema de Gestión Administrativa (SGA) para que los empleados pueda verificar los volantes de pagos actuales y anteriores</p> <p>Evidencia: correo electrónico</p>	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</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>Se evidencia que los líderes dan ejemplo de comportamiento. El director general establece un ambiente de confianza en el que los empleados se sienten cómodos para expresarse, Cumple con los horarios y las tareas asignadas, además de participar enérgicamente de las actividades de Responsabilidad Social. Asimismo, publica regularmente en Instagram Cápsulas informativas sobre la importancia de ser fieles a los valores, incluso abordado la dimensión espiritual. La Dirección de Recursos humanos remite cada mes el valor del mes promoviendo a que los empleados se alineen a dichos valores.</p> <p>Evidencias: Redes sociales de Promipyme, redes sociales del Director General, chat institucional.</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>Se evidencia la promoción de comunicación abierta entre líderes y empleados, a través de la creación de diversos comités, como el comité NOBACI, comité de compras, comité de calidad entre otros, además, se fomenta la igualdad de oportunidades al contar con mujeres en posiciones de dirección. Es importante destacar que el 55% de los puestos directivos de la oficina principal son ocupados por mujeres.</p> <p>Se aborda las necesidades individuales y la circunstancia especial con la política de permisos que otorga al año 12 horas de permisos anuales y 1 día especial que el empleado puede disfrutar en base a su necesidad, también se otorga una ayuda económica a los empleados que han perdido un</p>	

	<p>familiar cercano.</p> <p>Evidencias: Acta constitutiva de comités, nómina de empleados, política de compensación y beneficios</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se evidencia la realización de reuniones de trabajo donde se abordan asuntos claves relacionados con la institución. Estas reuniones se realizan a través de diferentes comités de trabajos y grupos de WhatsApp que se encargan de abordar temas específicos y compartir información relevante con los empleados. Además, se utiliza el correo electrónico como medio de comunicación para informar a los empleados sobre diversos asuntos. Estas vías de comunicación permiten mantener a todos los miembros del equipo informados de manera efectiva</p> <p>Evidencias: correo electrónico, comités internos, grupo de WhatsApp,</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Se evidencia el establecimiento de metas claras con la planificación operativa, se fomenta la comunicación abierta con reuniones regulares de las áreas y los comités internos, se realizan evaluaciones de desempeño periódicas que permite la retroalimentación formal del trabajo, se programa la capacitación anual que ayuda a los empleados a adquirir nuevas habilidades y conocimiento, se realizan reconocimientos para motivar al personal y promover su desarrollo</p>	

	<p>Evidencias: Plan operativo 2023, acuerdos de desempeño, evaluaciones de desempeño, plan de capacitación, minutas de reuniones, fotografías actividad de reconocimiento y promoción de empleados.</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Se evidencia la delegación de autoridad a los empleados, quienes tienen la capacidad de tomar decisiones a través de los diferentes equipos en lo que trabajan. Además se cuenta con un programa de capacitación y desarrollo que tiene como objetivo mejorar el desempeño de los empleados. A través de este programa, se les proporcionan las herramientas y conocimientos necesarios para asumir responsabilidades más complejas. La institución reconoce y valora el desempeño excepcional de los empleados estos reconocimientos no solo los motiva, sino que también los impulsa a seguir aplicando mejoras en la ejecución de sus actividades. Asimismo los líderes están siempre disponibles para brindar apoyo, orientación y consejo a los miembros de equipo.</p> <p>Evidencias: acta constitutiva de comités, programa de capacitación, certificados de reconocimientos, fotografías actividad de reconocimiento y promoción, minuta de reuniones</p>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y</p>	<p>Se evidencia plan de capacitación acorde a necesidades del personal, en base levantamiento de información y diagnóstico realizado. Hasta la fecha se ha capacitado 1034 colaboradores.</p>	

<p>adaptándose a los cambios).</p>	<p>Evidencias: Plan de capacitación 2023, informe de resultados área de RRHH de junio-23</p> <p>Evidencias: plan de capacitación 2023, invitaciones a actividades de capacitación y listados de participantes</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Se evidencia durante el año reconocimientos de 21 empleados por su desempeño excepcional en la ejecución de sus actividades. Estos empleados han demostrado un compromiso sobresaliente, destacándose por su dedicación, creatividad y resultados alcanzados.</p> <p>Además, se publican en los murales internos y mediante grupo de WhatsApp los empleados del mes con el objetivo de reconocer y destacar el desempeño excepcional.</p> <p>Evidencia: certificados de reconocimientos, fotografías, publicaciones en las redes sociales y la página web, publicaciones en los murales internos</p>	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>Se evidencia reunión con los representantes de los diversos sectores económicos bajo Programa de Articulación para el Fortalecimiento Integral de las Mipymes Dominicanas, PRONAFI-MIPYMES con el objetivo de elaborar una propuesta consensuada para ser presentada al poder ejecutivo y aplicar mejoras en beneficio del sector. En estas reuniones se recopilan y analizan las necesidades y expectativas de los grupos de interés para ser incluidas en políticas públicas.</p> <p>Se evidencia la creación y formalización de 93 Comités Consultivos, los cuales velan por reunir y atender las necesidades de los grupos de interés implementando estrategias en beneficios de las mipymes.</p> <p>Evidencias: fotos de actividad, listado de participantes.</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Se evidencia firma de acuerdo entre Promipyme y la Alcaldía de Santo Domingo Oeste. Este acuerdo interinstitucional tiene como objetivo fomentar el desarrollo de MIPYMES, como resultado de este acuerdo, se llevó a cabo una feria de préstamos en el mercado de los productores de la llamada “esquina caliente de pintura”, que brindó una oportunidad a los microempresarios para acceder a financiamientos y fortalecer sus negocios.</p> <p>Además, como parte de las acciones de apoyar a las MIPYMES se instaló una caseta móvil que ha sido destinada a la atención de solicitudes y</p>	

	<p>consultas relacionadas con el desarrollo empresarial.</p> <p>Evidencia: Acuerdo entre Promipyme-Alcaldía SDO, fotografías y publicaciones de la actividad en la página web y redes sociales</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Se evidencia que se ha identificado políticas públicas y se han incorporado a la gestión con los acuerdos interinstitucionales con el INTRANT, la Alcaldía SDO, el Ministerio de Cultura (MINC), Instituto Politécnico Loyola y Dirección General de Proyectos Estratégicos y Especiales de la Presidencia (PROPEEP). Enfocadas en las políticas públicas priorizadas de: “Turismo, una oportunidad”, “Promoción de las Mipymes”, “Empleo Formal” “sostenibilidad ambiental y cambio climático en un país insular” “La transformación del sector transporte” entre otros.</p> <p>Evidencias: Acuerdos firmados con Ministerio de Cultura (MINC), Instituto Politécnico Loyola y Dirección General de Proyectos Estratégicos y Especiales de la Presidencia (PROPEEP), INTRANT, entre otros.</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Se evidencia alinear el desempeño de la institución a las políticas públicas de “empleo formal” y “promoción de MIPYMES” a través de los Servicios Financieros, fueron desembolsados RD\$5,976,169,804.56, beneficiando a 45,360 dueños (as) de negocios, siendo el 66% de los préstamos entregados a mujeres. Además, 79% de los préstamos van dirigidos al Sector Comercio, el</p>	

	<p>7% a Industria y el 14% a Servicios.</p> <p>Además, mediante los Actos de Entrega de Préstamos se han desembolsado RD\$1,138,014,500.00 para beneficiar a 9,236 beneficiarios en diferentes zonas del país</p> <p>Evidencias: Memoria Institucional 2022, prensa nacional. Página web institucional y redes sociales.</p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Se evidencia con firmas de acuerdos y convenios con Ministerio de Cultura (MINC), Instituto Politécnico Loyola y Dirección General de Proyectos Estratégicos y Especiales de la Presidencia (PROPEEP). Además, durante el año, se sostuvo encuentros con los principales líderes del sector de las Mipymes, de Comercios, industrias y servicios para fomentar el crecimiento de las MIPYMES alineado al Programa de Articulación para el Fortalecimiento Integral de las Mipymes Dominicanas, PRONAFI-MIPYMES, con el objetivo de presentar una estrategia de desarrollo y fortalecimiento al sector de las Mipymes a nivel nacional y que será una propuesta consensuada para ser presentada al poder ejecutivo.</p> <p>Evidencias: Acuerdos firmados con Ministerio de Cultura (MINC), Instituto Politécnico Loyola y Dirección General de Proyectos Estratégicos y Especiales de la Presidencia (PROPEEP), fotografías de reuniones, publicaciones en la página web y redes sociales.</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por</p>	<p>Se evidencia participación en la Juramentación de la</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>nueva directiva de la Asociación Nacional de Industrias Metalmecánicas y Metalúrgicas, Asonameca, la cual agrupa a casi 400 Mipymes de la metalurgia y metalmecánica. Además de participar de encuentros vía presencial y virtual con personalidades locales, para intercambiar ideas sobre la “Expo Mipyme Mujer”</p> <p>Evidencias: Prensa digital, fotografías y nota de prensa publicada en la página web y las redes sociales.</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia que la institución utiliza diversos canales de comunicación para transmitir los mensajes de manera efectiva, se han publicado 156 notas de prensa en los principales medios de comunicación de junio 22 hasta junio 23.</p> <p>Además, el Director de Promipyme fue seleccionado como uno de los funcionarios más activos en sus funciones. La consulta se le realizó a las instituciones públicas del país, con un listado de 100 funcionarios, quedando 15 de ellos mejores valorados en sus posiciones.</p> <p>De la misma forma, el Director de Promipyme recibió reconocimiento por su calidad humana y trayectoria política durante la celebración del seminario “Liderazgo en el Ecosistema Político”. Igualmente recibió el premio “Colmado de Oro” con el cual se reconoce la trayectoria, dinamismo y buenas prácticas.</p> <p>Evidencias: Redes sociales, informe resultados</p>	

del área de comunicaciones 1er trimestre 2023, artículos, fotos, plan de comunicación 2023

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
La Organización:		
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.	Se evidencia a través de la elaboración del Plan Estratégico 2021-2024, se recopilan, analizan y revisan informaciones relevantes sobre variables políticas, legales, socioculturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, entre otras. Además de los retos y desafíos del sector de las MIPYMES. Estas informaciones son utilizadas para desarrollar estrategias con el objetivo de impactar positivamente a todas las partes interesadas. Este conjunto de actividades se despliega a través de los ejes estratégicos y el plan operativo anual. Evidencias: Plan Estratégico 2021-2024, POA-2021,2022 y 2023.	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Se evidencia identificación de los grupos de interés y levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas con la realización de encuestas a los clientes, encuesta de clima	

	<p>organizacional a los empleados, reuniones con los grupos de representantes de las MIPYMES para comprender y abordar sus necesidades. Además se evidencia con el estudio de consultoría llevada a cabo por Cyfras Consultores SRL, para la formulación del “Plan de Desarrollo de las MIPYMES Dominicanas: Visión 2030”. Este proceso de análisis periódico asegura que la institución esté al tanto de los cambios en las necesidades y expectativas de los grupos de interés lo que facilita una gestión efectiva de las relaciones y una adaptación continua de las prácticas empresariales.</p> <p>Evidencias: Informe de encuestas a clientes, informe encuestas de clima organizacional, publicaciones en redes sociales de reuniones con los representantes de las MIPYMES, contrato con Cyfras Consultores SRL</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Se evidencia que se ha realizado un análisis exhaustivo de Ley 1-12, Estrategia Nacional de Desarrollo y los Objetivos de Desarrollo Sostenibles. Estos marcos de referencia han sido considerados de manera integral en la planificación Estratégica de la Institución. Con un enfoque especial en con el logro del objetivo número 4 "Empleos suficientes y dignos" y el objetivo número 8 “Trabajo decente y crecimiento económico”</p> <p>Con la incorporación de la ley 1-12 y los objetivos de Desarrollo Sostenible en la planificación estratégica, se demuestra el compromiso de la institución con el cumplimiento de las políticas públicas relevantes y su contribución al logro de</p>	

	<p>los objetivos nacionales e internacionales</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico 2021-2024</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Se evidencia elaboración de matriz de riesgos para los objetivos institucionales, además de monitoreo del desempeño trimestral y análisis FODA realizado en la planificación estratégica.</p> <p>Evidencias: análisis FODA en el Plan estratégico, informe de monitoreo POA 2023 y matriz de riesgos.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Se evidencia en el Plan estratégico la definición clara de la misión y visión estableciendo una guía para todas las actividades y decisiones. Además se han identificado tres ejes estratégicos fundamentales que guían las acciones de la institución en busca del cumplimiento de la misión. Estos ejes se despliegan en siete objetivos específicos que representan los principales resultados y metas a alcanzar.</p> <p>El plan estratégico no solo establece la dirección y</p>	

	<p>los objetivos a largo plazo de Promipyme sino que también se traslada a los planes operativos asegurando la alineación y coherencia entre los diferentes niveles de la planificación.</p> <p>Evidencias: Plan estratégico 2021-2024, Plan operativos, 2021, 2022 y 2023</p>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Se evidencia que se involucra a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia, priorizando sus necesidades y expectativas. A través de reuniones, consultas y encuestas, la institución recopila información y opiniones para ajustar su estrategia y garantizar soluciones efectivas. Este enfoque fortalece la relación con los grupos de interés y promueve el desarrollo de las MIPYMES.</p> <p>Evidencias: informe de encuestas, minutas, listados de asistencias, fotografía de participación de los grupos de interés</p>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>Se evidencia Programa de gestión ambiental “Promipyme Verde” el cual comprende un conjunto de acciones orientadas a mitigar los efectos del cambio climático. Estas acciones están diseñadas para reducir la huella ambiental institucional y promover prácticas sostenibles en todas las operaciones.</p> <p>Evidencias: Programa Promipyme Verde, informe de Resultados monitoreo POA enero-marzo 2023</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 evidencia la existencia de un presupuesto anual aprobado por DIGEPRES y gestionado mediante sistema CIFE. Además de plan anual de compras que se utiliza como base para las licitaciones y adquisiciones correspondientes. Además se lleva a cabo provisiones de fondos asegurando los recursos necesarios para la ejecución de las actividades</p> <p>Evidencias: CIFE, portal de transparencia, plan anual de compras 2023, portal compras dominicanas</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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>Se evidencia la implementación de una planificación estratégica basada en ejes prioritarios, la cual se traduce en planes operativos detallados con plazos, actividades, responsables y recursos necesarios para su cumplimiento. Se realiza un seguimiento constante de los logros garantizando la evaluación periódica. Además, se cuenta con un manual de procedimientos que definen los procesos de la institución, asegurando la estandarización y eficiencia en las operaciones.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico 2021-2024, POA 2021, 2022,2023, informe de monitoreo de planes operativos, manual de procedimiento, manual de</p>	

	funciones	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se evidencian que los objetivos estratégicos y operativos se traducen en el plan operativo anual, el cual detalla las actividades a realizar por cada área. Estas tareas y actividades son comunicadas y entregadas a cada uno de los miembros de equipo para su comprensión y se expone la importancia de cumplir con dichos objetivos.</p> <p>Evidencias: POA-2023, acuerdos de desempeño</p>	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>Se evidencian con reuniones regulares de medición de indicadores con los equipos de trabajo y departamentos para revisar los objetivos, discutir avances, y desafíos y alinear los esfuerzos. La misión, visión y valores de la institución están presentes en toda la infraestructura, incluso en los fondos de pantalla de las computadoras de todos los empleados para mantener presente la razón de ser de la institución.</p> <p>Evidencias: Lista de participantes de reuniones de revisión de indicadores, minutas de reuniones, fotografías fondo de pantallas, letreros acrílicos con misión, visión y valores.</p>	
<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 evidencian con informes de monitoreo de los planes operativos, dichos informes se publican en la página web institucional. Además de las reuniones regulares de medición de indicadores con los equipos de trabajo y departamentos para revisar los objetivos, discutir avances, y desafíos y alinear los esfuerzos.</p>	

	Evidencias: Informes de monitoreo, listados de participantes, minutas de reuniones, correo invitación a monitoreo de indicadores, publicaciones portal transparencia	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<p>Se evidencia con proyecto tecnológico “Proyecto Águila” que busca la automatización de los procedimientos para alcanzar mayor control y efectividad en la ejecución de los mismos. Con automatización de proceso de Caja Chica y Viáticos (100% Implementados), Compras y Contrataciones (90% avance en proceso de implementar) Nómina (100% implementado) Tableros Inteligentes de Administrativo, Tableros Inteligentes de Nómina y Tableros Inteligentes de Cobros.</p> <p>Evidencias: Informe de Resultados Proyecto Águila</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>Se evidencia con los programas incubación y aceleración. Promipyme brinda apoyo a los emprendedores a través de programas de proyectos especiales y emprendimiento proporcionando recursos y asesoramiento en los sectores agroindustria, comercio y servicios.</p> <p>Evidencias: Informe de la Gerencia de proyectos especiales y emprendimiento, publicaciones en las</p>	No se evidencia un comité de innovación, que realice anualmente un concurso de innovación.

	redes sociales.	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	<p>Se evidencia informes y reportes comunicando los resultados de la institución a todos los grupos de interés a través medios de comunicación como el portal de transparencia, redes sociales, además de reuniones regulares con el Consejo Administrativo e informes de gestión semanal enviados a la Presidencia.</p> <p>Evidencias: Publicaciones Portal de transparencia, memoria anual, informes gestión semanal, informes trimestrales, entre otros.</p>	
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	<p>Se evidencia el establecimiento de diversos comités o quipos de trabajo dedicados a la mejora continua en los cuales se incluyen a empleados de diferentes áreas y niveles jerárquicos. Estos comités tienen como objetivo analizar los procesos, identificar oportunidades de mejora y proponer soluciones innovadoras como son: Comité de Calidad, Comité de Compras, Comité de control interno, entre otros.</p> <p>Evidencias: Actas constitutivas comité de Compra, Comité de calidad, Comité NOBACI</p>	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Se evidencia la aprobación del presupuesto para el año 2023, por parte de DIGEPRES, en el cual se incluyeron partidas específicas destinadas al para el proyecto “Fabrica de Crédito” Este proyecto tiene como objetivo agilizar el proceso de asistencia a los ciudadanos en el servicio de</p>	

	préstamos a MIPYMES Evidencia: Presupuesto 2023, Publicación en el portal de transparencia, CIFE	
--	--	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Se evidencia análisis de las necesidades de los recursos humanos de acuerdo con la estrategia mediante plan de capacitación y evaluación del desempeño del personal. Evidencias: Plan de capacitación 2023 y evaluación de desempeño 2022.	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	Se evidencia procedimiento de reclutamiento y selección y manual de compensación y beneficios que establece las reglas e instrucciones claras para el reclutamiento, promoción, remuneración etc... Evidencias: Manual de compensación y beneficios, procedimiento de reclutamiento y selección, Manual de Cargos, Programa y políticas de promoción del personal.	
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.	Se evidencia Manual de Políticas y Procedimientos de Compensación y Beneficios considerando los principios de equidad, mérito, igualdad de oportunidades y diversidad. Evidencias: Manual de compensación y beneficios	

<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>Se evidencia la existencia de una política de reclutamiento y selección donde se realiza la contratación por competencia, sin tomar en cuenta género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión.</p> <p>Evidencias: política de reclutamiento y selección y promoción.</p>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>Se evidencian 597 acuerdos de desempeño realizados con la participación de los empleados y evaluaciones de desempeño con una puntuación promedio de 99 puntos.</p> <p>Evidencias: Memoria institucional 2022, Informe de Gestión RRHH, indicadores de gestión.</p>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Se evidencia estadísticas desagregadas por sexo de composición de los empleados y participación en los programas de formación.</p> <p>Evidencias: Memoria institucional 2022.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo	Se evidencia plan de capacitación acorde a	

<p>de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>necesidades del personal, en base levantamiento de información y diagnóstico realizado. Hasta la fecha se ha capacitado 1,034 colaboradores.</p> <p>Evidencias: Plan de capacitación 2023, informe de resultados área de RRHH de junio-22. Indicadores de gestión 2022.</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Se evidencia Política de Reclutamiento y Selección y Plan de Capacitación 2023 que se implementan acorde a lo establecido.</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitación 2023, Política de Reclutamiento y Selección.</p>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>Se evidencia impartir capacitación al personal de manera virtual, utilizando la plataforma en ambientes virtuales, en el periodo abril-mayo 2023 se han realizado 20 actividades de capacitación con la participación de 1,034 empleados.</p> <p>Evidencia: KPI área de capacitación/ RRHH</p>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Se evidencia la existencia de un plan de capacitación para desarrollar las competencias del personal, además se realizan actividades para desarrollar las habilidades gerenciales y de liderazgo.</p> <p>Evidencias: Plan de capacitación 2023, listados de participantes actividades de liderazgo</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se evidencia jornada de inducción durante 3 días para brindar los conocimientos necesarios para que el nuevo empleado pueda integrarse plenamente al funcionamiento de la institución.</p>	

	<p>Evidencias: Política de reclutamiento y selección, Lista de participantes jornada de inducción. Programa didáctico de inducción de tres días.</p>	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Se evidencia que la institución promueve la movilidad interna, a través de promociones y por sugerencias de los líderes de áreas.</p> <p>Evidencias: Procedimiento Promociones por Merito de Trabajo, desempeño, nuevos conocimientos.</p>	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	<p>Se evidencia impartir capacitación al personal utilizando plataformas digitales como Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, motivación en grupos. Videos,</p> <p>Evidencias: Fotografías, informe de resultados área de RRHH</p>	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	<p>Se evidencia planificar y desarrolla actividades sobre los temas de Ética a través del Comité de Ética el cual es evaluado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Evidencias: Plan de actividades Comité de Ética</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.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	<p>Se promueve una cultura de comunicación, dialogo abierto y trabajo en equipo, para esto se cuenta con distintos comités, también a través de charlas, y grupos de WhatsApp con distintos grupos de trabajos para la motivación de estos y sus líderes.</p> <p>Evidencias: Acta constitutiva comités de trabajo. Comunicación a través de correo electrónico, reuniones, WhatsApp, entre otras</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>Se evidencian buzones de sugerencias para que el personal pueda colocar quejas y sugerencias para la mejora de los procesos. Además se realizan encuestas de clima laboral donde el personal puede expresar sus sugerencias e ideas.</p> <p>Evidencias: Buzones de Sugerencias, Informes de resultados de encuesta de clima.</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>Toda la planificación, actividades, diseño de procesos son realizados con la participación de los empleados, los cuales también están presente durante la implementación.</p> <p>Evidencias: Minuta de reuniones</p>	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>Se evidencia procedimiento de evaluación de desempeño con instrucción específica de la elaboración de acuerdos de desempeño que se</p>	

	<p>realiza entre los supervisores y supervisados para luego evaluar el cumplimiento de dicho acuerdo.</p> <p>Evidencias: Procedimiento evaluación de desempeño</p>	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	<p>Se evidencia realizar encuestas de clima laboral cada año con la asesoría del Ministerio de Administración Pública.</p> <p>Evidencias: Indicadores del SISMAP, página web del MAP, Informe de encuesta de clima, plan de mejora clima organizacional</p>	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>Se evidencia programa “Vida Sana en Promipyme” de la gestión de Recursos Humanos con operativos de hipertensión arterial, operativo de la vista, además de charlas de prevención de enfermedades. En proceso consultorio médico para los empleados.</p> <p>Evidencias: Invitación al personal, registro de participantes. Foto de letrero del consultorio.</p>	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	<p>Se evidencia Manual de Políticas y Procedimientos de Compensación y Beneficios para el Personal donde se otorga al año 12 horas de permisos y un día especial que el empleado puede disfrutar en base a su necesidad, además se evidencias licencias por maternidad y paternidad.</p> <p>Evidencias: Manual de Políticas y</p>	No se evidencia política de horario flexible donde el personal pueda ajustar el horario respecto a alguna necesidad, no se evidencia teletrabajo, ni trabajo a tiempo parcial.

	Procedimientos de Compensación y Beneficios para el Personal	
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).	Se evidencia Manual de Políticas y Procedimientos de Compensación y beneficios para el Personal que establece las pautas para premiar a los empleados meritorios en reconocimiento por sus logros y metas alcanzadas en el año, a estos se les entregan obsequios gestionados por el área de Recursos Humanos Evidencias: Manual de Políticas y Procedimientos de Compensación y beneficios para el Personal	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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,	Se evidencia identificar los socios claves en el sector público y privado que contribuyen al cumplimiento de los planes de la institución, se tiene acuerdos con Ministerio de Cultura (MINC), Instituto Politécnico Loyola y Dirección General	

<p>proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>de Proyectos Estratégicos y Especiales de la Presidencia (PROPEEP).</p> <p>Evidencias: Acuerdos firmados con Ministerio de Cultura (MINC), Instituto Politécnico Loyola y Dirección General de Proyectos Estratégicos y Especiales de la Presidencia (PROPEEP).</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Se evidencia acuerdos de colaboración con Ministerio de Cultura (MINC), Instituto Politécnico Loyola y Dirección General de Proyectos Estratégicos y Especiales de la Presidencia (PROPEEP).</p> <p>Evidencias: Acuerdos firmados con Ministerio de Cultura (MINC), Instituto Politécnico Loyola y Dirección General de Proyectos Estratégicos y Especiales de la Presidencia (PROPEEP).</p>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Se evidencia que en los acuerdos elaborados se define el rol y las responsabilidades de ambas instituciones y se asignan responsables encargados de monitorear y evaluar las ejecuciones de los acuerdos elaborados.</p> <p>Evidencias: Acuerdos firmados</p>	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Se evidencia acuerdos con Ministerio de Cultura (MINC), Instituto Politécnico Loyola y Dirección General de Proyectos Estratégicos y Especiales de la Presidencia (PROPEEP).</p> <p>Evidencias: acuerdos interinstitucionales, publicación en las redes sociales de la actividad</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>Se evidencia que la contratación de proveedores se realiza acorde a la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones con modificaciones de la Ley No. 449-06 y su Reglamento de Aplicación No. 543-12. En adición a esto, se transparentan todos los procesos en el portal de transparencia.</p> <p>Evidencia: Portal de transparencia y Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones con modificaciones de la Ley No. 449-06 y su Reglamento de Aplicación No. 543-12</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Se evidencia Procedimiento Gestión de Portal de transparencia, el mismo se mantiene actualizado con las informaciones de la institución ofrecida en diferentes formatos para el aprovechamiento del usuario.</p> <p>Evidencias: Procedimiento gestión portal de transparencia, Portal de transparencia.</p>	
<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</p>	<p>Se evidencian encuentros con La Entidad Consejo Dominicano de Comerciantes Detallistas en Provisiones INC, CODOCODEPRO, Cooperativa Agropecuaria de Ganaderos de la Galeras de Samaná, COOPGALESA entre otras...</p> <p>Dentro de estas reuniones se motiva y se verifica el nivel de satisfacción de estos, cuáles son sus nuevas necesidades y expectativas.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>Evidencia: Reuniones con Grupos de Interés (Fotos, listado de asistencia)</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>Se evidencian buzones de quejas y sugerencias colocados áreas de recepción de la oficina principal y en el área de servicio al cliente de las sucursales. También se realizan encuestas de satisfacción al cliente donde los clientes pueden expresar sus opiniones del servicio ofrecido.</p> <p>Evidencias: Informes de encuestas de satisfacción, informes de resultados de la OAI.</p>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Se evidencia que el catálogo de servicio está publicado en la página web institucional, Además este año se elaboró la 2da versión de la Carta Compromiso al Ciudadano la cual tiene una vigencia 2023-2025.</p> <p>Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano 2023-2025.</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

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

Documento Externo
SGC-MAP

La Organización:		
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.	Se evidencia que los Objetivos estratégicos se encuentran alineados con la gestión financiera a través de su Presupuesto Físico-Financiero establecido en la Ley Orgánica de Presupuesto Ley 423-06 Evidencia: Plan Estratégico Institucional, Marco Estratégico, Misión Visión, Presupuesto Institucional Aprobado.	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Se evidencia la evaluación del riesgo a través del análisis de la asignación de recursos, evaluación y monitores del gasto. Evidencias: Análisis de ejecución presupuestaria trimestral y Semestral de las Metas institucionales. Elaboración de un presupuesto alineado con los Objetivos Institucionales.	
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.	Se evidencias dicha transparencia mediante la publicación en los diferentes portales existentes, como la presentación del mismo ante el Consejo de Administradores de la institución y mediante informes a los Órganos rectores del sistema. Evidencias: Publicación del Presupuesto General y el Informe financiero por Objeto del Gasto en el Portal de transparencia (OAI), Registro del presupuesto General aprobado, Registro ejecución presupuestaria de ingresos y gastos en los sistemas correspondientes SIGEF y CIFE, entrega de Informes mensuales a los Órganos Rectores del Sistema, como son: DIGEPRES, DIGECO, Cámara de Cuentas, y Contraloría General de la Republica (UIA).	

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).	Se evidencia dicha gestión de eficiencia y eficacia mediante el registro del uso de los recursos asignados para las operaciones institucionales, en un sistema contable que nos permite monitorear y comparar el resultado de la gestión. Evidencias: Presentación de los Estados de Financieros y Estados de Resultado	
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.).	Se evidencia la existencia de un Presupuesto Plurianual, un Presupuesto por programa y proyectos y Presupuesto por fondo Evidencia: Presupuesto Plurianual, Presupuesto por programas y Presupuesto por proyectos.	No se evidencia diseño de un sistema automatizado para dar cumplimiento del Control, monitores y seguimiento de los programas y proyectos existentes.
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Se evidencia la descentralización de las responsabilidades financieras, mediante la asignación de roles. Evidencia: Estructura Organizacional de la subdirección Administrativa Financiera. (Organigrama del área)	No se evidencia diseño de un sistema de descentralización de funciones (Roles) en el área de Presupuesto.

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

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

<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la institución está centrada con el aprendizaje con la creación de acuerdos con diferentes instituciones para la mejora continua de los procesos internos.</p> <p>Evidencia: Plan capacitación 2023 desde RRHH, acuerdo con CAPGEFI, plantilla de inscripción, plantilla de determinación de necesidades técnicas, listado de participantes.</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Se evidencia que la información externa (clientes) es recogida, procesada y almacenada a través de sistema de almacenamiento de Banco Reservas.</p> <p>Evidencia: Sistema Signature</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Se evidencia actividades de capacitación utilizando diferentes plataformas virtuales.</p> <p>Evidencia: Adquisición de Licencias Zoom y Teams, invitaciones vía correo, Correos concientización de Ciber Seguridad, Capacitaciones a través de KnowBe4.</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Se evidencia a través de contratación de Consultor externo para Estudio de Fortalecimiento a las Mipymes.</p> <p>Evidencia: Plan Articulado de fortalecimiento a las Mipymes.</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Se evidencia a través del uso de los diferentes sistemas de información</p> <p>Evidencia: Sistema SAP, SGA, SIGNATURE.</p>	

<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>Se evidencia el uso a través del uso de canales interactivos para mantener informado al personal de las actividades que ejecuta la institución.</p> <p>Evidencia: Murales Institucionales, Correos Electronicos, Reuniones periódicas, videos conferencias a través de plataforma Zoom y Teams, redes sociales y Grupos de Whatsapp Institucional.</p>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>Se evidencia al acceso e intercambio de información a través de portal web Promipyme.gob.do donde se publican todas las informaciones relevantes de la institución y los datos reusables en diferentes formatos.</p> <p>Evidencia: Portal de Datos Abiertos. Portal web institucional/ transparencia.</p>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Se evidencia que las informaciones, conocimientos generados dentro de la institución son salvaguardados y almacenadas desde el área de tecnológica de la información, además de la realización de políticas y procedimientos, descripción de puestos, manuales, instructivos y documentos esenciales para el manejo y funcionamiento de los procedimientos de forma estandarizada.</p> <p>Evidencias: Manual de Procedimientos y políticas internos, Política de baja de usuarios.</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Se evidencia a través del Poa del área de Tecnología de la Información alineado a el plan estratégico institucional. Evidencia: POA tecnología 2021.2022,2023	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Se evidencia a través de las compras realizadas de manera trimestral en la institución con el fin de suplir los equipos necesarios para la operatividad interna. Evidencia: Informes Peritajes en procedimientos de compras para la compra de equipos tecnológicos.	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	Se evidencia a través de la utilización de Sistemas de Gestión Administrativa automatizados para mayor optimización de la ejecución interna. Evidencia: Sistema SGA y SAP en funcionamiento para Gestión administrativa, RRHH, Contabilidad y Cuentas por Pagar.	
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.	Se evidencia a través del uso de diferentes Herramientas para manejo recolección de información en las nubes. Evidencia: Formulario de Solicitud de Servicio pág. Web Servidor del SGA	

	Servidor Hosting para manejador de contenido.	
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>Se evidencia a través de las diferentes herramientas para interacción con los clientes externos, además de la creación y automatización de procedimientos internos para mejora constante de los servicios, así como también la respuesta inmediata a través de la línea 311 para quejas, denuncias y sugerencia.</p> <p>Evidencia: Informe trimestrales sobre resultados de quejas, denuncias y sugerencias. Política para buzón de quejas y sugerencias. Formulario de Solicitud de servicio página web Actualización de carta Compromiso al ciudadano para el año 2023 Chat en línea con App Tidio.</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>Se evidencia utilizar toda la infraestructura tecnológica del Banco de Reservas, los protocolos, normas y monitoreo de la misma está a cargo de su personal de Monitoreo y Seguridad de infraestructura y de la información. Cuando se presenta alguna incidencia de seguridad, el personal anteriormente mencionado notifica a la Gerencia de Tecnología de Promipyme y se trabaja en conjunto la solución.</p> <p>Evidencia: Política Generales de TI, correos electrónicos de interacción al monitoreo de alertas para protección efectiva de la data.</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	<p>Se evidencia a través de empresa contratada para manejo de residuos y cartuchos, así como también la utilización de herramientas que permiten la inclusión de usuarios con discapacidad.</p>	

<p>elevant sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Evidencia: Contrato con CopyCorp, Solicitud de certificación a la Optic de Nortic-B-2, norma de accesibilidad web del estado Dominicano. Herramienta especial en nuestro menú en pág. web, para usuarios con discapacidad.</p>	
---	--	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Se evidencia compra e instalación de letreros para la Sede Principal y las sucursales (también en acrílicos), mantenimiento a los vehículos institucionales y a la planta eléctrica, compra de aires acondicionados, compra de baterías e inversores para la planta eléctrica, adecuación de Sede Principal y sucursales, adquisición de computadoras y mobiliarios, fumigación para la sede y las sucursales, impermeabilización y cableado.</p> <p>Evidencia: Informe Monitoreo POA Dirección Administrativa</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia instalación de sistema de vigilancia por cámara de seguridad, llenado de extintores, adquisición de un kit de control para las visitas, también nuestras instalaciones poseen accesibilidad</p>	

	<p>para las personas con discapacidad.</p> <p>Evidencias: Informes de monitoreo POA áreas de Tecnología y Administrativa.</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>Se evidencia cámaras de seguridad y vigilancia para la sede principal.</p> <p>Evidencias: contratos, fotografías de las cámaras</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>		No se evidencia
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se evidencia la ejecución de 17 procesos de mantenimiento a 11 vehículos de la institución en Periodo junio-22 a junio-23.</p> <p>Evidencia: Reporte área de Dirección Administrativa</p>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Se evidencia la adecuada accesibilidad física a los edificios, ya que la instalación cuenta con estacionamientos para empleados y ciudadanos/clientes, también contamos con la implementación de un kit de acceso para que las visitas puedan ingresar a nuestra institución. Poseemos adecuada ubicación geográfica con línea de transporte público.</p> <p>Evidencias: Google Maps</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Documento Externo
SGC-MAP

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	Se evidencia la existencia de un Manual de procedimientos misionales en PROMIPYME, el cual ha sido validado por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Asimismo se ha desarrollado un Mapa de Proceso que identifica los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de la institución. En la Actualidad se encuentra en proceso de aprobación la nueva estructura organizativa, la cual ha sido elaborada por un equipo interdisciplinario para adaptarse a las necesidades cambiantes y mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios Evidencias: Manual de Procedimientos misionales, Mapa de Procesos, correos remitiendo actualización de estructura al MAP	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	Se evidencia diseño e implementación de un sistema de gestión de procesos que aprovecha las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos. Esto se ha logrado a través del Proyecto “Águila” el cual ha automatizado tres procesos internos, además se ha implementado el programa “Fabrica de Crédito” el cual agiliza el proceso de aprobación de préstamos.	

	<p>Evidencia: Informe de resultados Proyecto Águila, procesos de compra para fábrica de crédito, fotografías del sistema, lista de participación inducción al personal sobre uso del sistema SGA.</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Se evidencia que los objetivos han sido definidos y se han establecido un Plan estratégico y planes operativos, se refleja en la documentación y el análisis de los procesos. Asimismo se utilizan normas básicas de control interno y se emplea una matriz de riesgos para identificar los posibles riesgos. Además establecen medidas de control además de monitorear y medir el desempeño mensualmente con las reuniones de monitoreo de indicadores, los recursos necesarios para alcanzar los objetivos son asignados en el presupuesto de la institución.</p> <p>Evidencia: Manual de procedimiento, Manual de funciones, planes estratégicos y operativos</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>Se evidencia con el Manual de Procedimientos donde se identifican los responsables de cada paso del proceso.</p> <p>Evidencia: Manual de Procedimientos</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Se evidencia simplificación de procesos de Financiamiento y de Capacitación en febrero del 22.</p> <p>Evidencia: Sismap/ Estandarización de Procesos</p>	

<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se evidencia participación de benchmarking/ benchlearning “innovación e implementación tecnológica en la calidad de los servicios públicos”</p> <p>Evidencias: invitación y lista de participación</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Se evidencia indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos con la carta compromiso al ciudadano.</p> <p>Evidencia: SISMAP/ Carta Compromiso</p>	
<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>Se evidencia políticas y procedimientos relacionados al respaldo de la base de datos y servidores que soportan al aplicativo SAP (Información contable y financiera) y Active Directory. Las demás aplicaciones y bases de datos son propiedad del Banco de Reservas por lo que el plan de contingencia de respaldo se encuentra contemplado dentro de las políticas de dicha institución.</p> <p>Evidencia: Informe POA área de Tecnología marzo 22.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>Se evidencia solicitar la opinión de los clientes y grupos de interés por medio de encuestas, reuniones y encuentros presenciales y virtuales para mejorar servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencias: Informe de encuestas, Página web/Noticias</p>	

<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>Se evidencia con proyecto “Fábrica de Crédito” que permite evaluar la solicitud del crédito utilizando software y asegurando la agilización del proceso.</p> <p>Evidencias: Procesos de compra y adjudicación fábrica de crédito,</p>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Se evidencia programa Banca Solidaria con servicios clasificados para Apoyo a la Mujer, Crédito Grupal, Crédito Individual, Crédito a sola firma.</p> <p>Evidencias: Memoria Institucional 2022</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>Se evidencia accesibilidad a los servicios vía la página web donde el interesado puede llenar el formulario de solicitud de préstamos, además la información en el portal de transparencia está presentada en diferentes formatos, también se publican videos informativos en las redes sociales con las informaciones actualizadas de los servicios.</p> <p>Evidencias: página web, redes sociales</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Se evidencia coordinar los procesos internos con la sistematización de los procedimientos de viáticos, caja chica, compras, nómina, contabilidad y cuentas por pagar, además se evidencia participación en varios procesos con el Banco de Reservas.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencias: Informe de Resultados Proyecto Águila	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Se evidencia un sistema compartido con el Banco de Reservas que incluye el sistema financiero, telecomunicaciones y tecnología de la información. Evidencias: Informe Dirección de comunicaciones.	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se evidencia reuniones periódicas con personal del Banco de Reservas para trabajar los temas de: Migración del servidor de correos electrónicos y migración servidor de dominio, además el área de RRHH ha formado grupos de trabajo con el personal del Infotep para eficientizar los servicios de capacitación y el área de proyectos especiales ha formado equipo de trabajo con el personal del Intrans para agilizar el servicio de Moto taxis. Evidencias: Minutas de reuniones	
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.	Se evidencia servicios compartidos entre las áreas de emprendimiento, capacitación, asistencia técnica y crédito, donde emprendimiento evalúa los proyectos, remite a capacitación y asistencia técnica para desarrollar los emprendimientos, luego pasa a al área de crédito para aprobación de préstamos. Evidencias: Manual de procedimientos.	
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y	Se evidencia facilitar el intercambio de datos con Banreservas, Infotep, Inabie, Intrans, entre otros.. Estos datos permiten agilizar la entrega de los servicios.	

de ONG.	Evidencias: Data Banreservas y Correos electrónicos.	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Se evidencia acuerdos con Banreservas Superintendencia de Bancos, Infotep, Intrans e Inabie para canalizar los servicios. Evidencias: Acuerdos firmados	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	99.7% de satisfacción de la amabilidad 99.4% profesionalidad del personal 99.5% el nivel de confianza que tiene el cliente a la institución 95.4% de satisfacción con el tiempo de respuesta 95.1% satisfacción con el fácil acceso Evidencia: Informe de encuesta enero-junio 2023	
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	97.7% de satisfacción de la amabilidad 95.7% de satisfacción con el tiempo de respuesta 99.4% profesionalidad del personal Evidencia: Informe de encuesta enero – junio 2023	

soluciones personalizadas).		
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Se evidencia 401 asistencias Técnicas relacionadas a diagnósticos de Mipymes del sector industrial y agroindustrial. Evidencia: Memoria institucional 2022	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	Se evidencia evaluación promedio del portal transparencia 80% Evidencia: Memoria Institucional 2022	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	Se Evidencia 99.5% el nivel de confianza que tiene el cliente en relación institución. Evidencia: Informe de resultados encuesta enero junio 2023	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Se Evidencia 99.5% el nivel de confianza que tiene el cliente con la institución. Evidencia: Informe de resultados encuesta enero junio 2023	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de	Se evidencia 98.1% de los clientes están satisfechos con la accesibilidad, 49 horas de servicios semanales, Oficina Principal av. 27 de	

<p>apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>febrero con acceso al transporte público OMSA, Minibús y carros públicos del corredor 27 de febrero. Los servicios de Promipyme son gratuitos.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados encuesta 2023 y Carta compromiso al ciudadano</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Se evidencia clientes expresan un 95.7% de satisfacción con el tiempo de respuesta</p> <p>Evidencia: Informe de resultados encuesta enero junio 2023</p>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>El Servicio de Capacitación y Formación, para el año 2022 registra 6,577 miembros de MIPYMES beneficiados y el servicio de Financiamiento Evidencia 45,360 beneficiados, de estos 66% clientes femenino, 34% masculino.</p> <p>Evidencia: Informe de resultados área de crédito memoria 2022.</p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia clientes expresan un 95.7% de satisfacción con el tiempo de respuesta.</p> <p>Evidencia: Informe de resultados encuesta enero junio 2023</p>	
<p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>Se evidencia cuatro (04) procesos automatizados de las áreas de contabilidad, presupuesto, suministro y compras y contrataciones.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados Proyecto Águila junio 2023.</p>	

--	--	--

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	Se evidencia 95.7% de satisfacción con el tiempo de respuesta. Evidencia: Informe de resultados encuesta enero junio 2023	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	Se evidencia 14 quejas de estas 90% fueron vías telefónicas, 8% a través de la línea 311 y 10% vía correo electrónico todas fueron cumplidas satisfactoriamente dentro del plazo establecido en la ley 200-04. Evidencia: Memoria Institucional 2022.	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	Se evidencia nivel de cumplimiento de carta compromiso al ciudadano 98% Evidencias: SISMAP	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	Se evidencia nivel de cumplimiento de carta compromiso al ciudadano 98% Evidencias: SISMAP	

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Se evidencia 7 canales de información Evidencias: Página web, Carta Compromiso, Redes sociales, Murales, línea telefónica, correo electrónico, oficina de libre acceso a la institución,	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	La información está disponible de forma permanente mediante la página web institucional y las redes sociales, en la Oficina de Libre Acceso a la Información y Sucursales en horario de 8: 00 am a 5:00 pm Evidencias: portal web, redes sociales.	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	Se evidencia 24 informes de gestión semanal remitidos a presidencia cada semana, además de publicación trimestral de los resultados de la institución en el portal de transparencia en formatos PDF y Word. Evidencia: Portal de transparencia, portal SISMAP, informes de gestión semanal	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	Se evidencia información actualizada de la gestión institucional publicada en el portal de transparencia con evaluaciones mensuales efectuadas por la DIGEIG con puntuación promedio de 80% Evidencia: Memoria institucional 2022	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El horario de servicio en la Oficina de Libre Acceso a la Información y Oficina Principal es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en las Sucursales de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados 9:00 a.m. a 12:00 m.	

	Evidencia: página web	
6) Tiempo de espera.	95.7% de satisfacción en tiempo de espera Evidencia: Informe de resultados encuesta enero junio 2023	
7) Tiempo para prestar el servicio.	El horario de servicio Oficina Principal es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en las Sucursales de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados 9:00 a.m. a 12:00 m Evidencias: página web, carta compromiso	
8) Costo de los servicios.	Nuestros servicios son gratuitos.	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Se evidencia publicación de la carta compromiso y el catálogo de servicios en la página web. Evidencia: página web/ servicios	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	Se evidencia 937 clientes respondieron a la encuesta de satisfacción y 68 dieron sus opiniones de buenas prácticas y mejoras. Evidencia: Resultados encuesta de satisfacción enero junio 2023	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Se recibieron 14 quejas, todas las quejas fueron cumplidas satisfactoriamente dentro del plazo establecido por la ley General de Libre Acceso a la Información 200-04. Evidencia: Memoria 2022	

3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se ha medido
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).	Se evidencia la participación de la mujer en un 66% del total de préstamos entregados y el 34% a hombres. Evidencia: Memoria 2022	
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.	Se evidencia 704 comentarios de necesidades, expectativas y satisfacción recolectadas de los clientes en encuesta ejecutada en mayo 2023. Además se evidencia 247 colaboradores participaron de la Encuesta de Clima. Evidencias: Informe de resultados encuesta 2023 e Informe de encuesta de clima Dic. 2022	

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.	Se evidencia durante año 2022 registro de 400 Posts (+144.52%), y 4,412 seguidores nuevos en Instagram, con interacciones de 72 likes diarios, 53.6 likes promedio por publicación y 4.1 comentarios diarios. En la red social Facebook, se registran 43.607 likes y 318 posts. En Twitter se registran 5,481 impresiones.	

	Evidencia: Memoria anual 2022	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Se evidencia 7 solicitudes de información recibidas, de estas el 99% se recibieron a través del SAIP (Portal Único Acceso Información), y 1% consultas presenciales. Estas solicitudes fueron contestadas en un plazo de 10 días hábiles. Además se mantiene actualizado el portal de transparencia con puntuación promedio de 80%. Evidencia: Memoria 2022	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	Se evidencian con resultado general de la Encuesta de Satisfacción de los Clientes: En el año 2020- 98.3%. En el año 2021- 97.6%. En el año 2022- 96.6%. En el año 2023- 98.7 % Evidencias: Informes de Encuestas de satisfacción 2020,2021, 2022, 2023	
2) Involucramiento de las personas de la	Se evidencia resultados de encuesta de clima con	

<p>organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>un 95.63% en relación con la percepción de la Identidad con la Institución y Valores y un 93.04% en relación con el Liderazgo y Participación.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima dic. 22</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 95.63% en relación con la percepción de la Identidad con la Institución y Valores y un 93.04% en relación con el Liderazgo y Participación.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima dic. 22</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 96.15% en relación con la percepción de Austeridad y Combate a la Corrupción.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima dic. 22</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 90.28% en relación con la percepción de la Comunicación, 94.64 % en relación con la Colaboración y Trabajo en Equipo, 75.61% en relación con el Impacto de la Encuesta en mi Institución.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima dic. 22</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Se evidencian dos (2) Jornada de reforestación y limpieza, una por motivo del día mundial de los humedales en el Parque Ecológico Laguna del Toro. Y la segunda en conmemoración del día mundial del árbol, en la avenida ecológica. Ambas en el Municipio de Santo Domingo Este.</p>	

	Evidencia: Informe de resultados Gestión Medio Ambiente	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 86.14% en relación con la percepción de la mejora y cambio. Esta dimensión se relaciona con los procesos de transformación e innovación renovadora de la institución. Evidencia: Informe de Encuesta de Clima dic. 22	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	Se evidencia cuatro (04) procesos automatizados de las áreas de contabilidad, presupuesto, suministro y compras y contrataciones. Evidencias: Informe de resultados Proyecto Águila junio 2023.	
9) La agilidad de la organización.	Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 94.43% en relación con la percepción de Enfoque a Resultados y Productividad. Evidencia: Informe de Encuesta de Clima dic. 22	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de	Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 93.04% en relación con la percepción del Liderazgo y Participación. Evidencia: Informe de Encuesta de Clima dic. 22	

RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.		
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 90.79% en relación con la percepción de la Normatividad y Proceso.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima dic. 22</p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 71.42% en relación con la percepción de la Cantidad de Trabajo y 88.34% en relación con el Reconocimiento Laboral.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima dic. 22</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 91.58 % en relación con la percepción de la Capacitación Especializada y Desarrollo.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima dic. 22</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 90.28% en relación con la percepción de la Comunicación. Esta comunicación organizacional la dimensionamos en tres esferas, entre las cuales está la informativa, afectiva colaborativa y estratégica que se alinea a la misión de la organización.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima dic. 22</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 88.34 % en relación con la percepción al Reconocimiento Laboral.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima dic. 22</p>	

7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 86.4% en relación con la percepción de Mejora y Cambio. Evidencia: Informe de Encuesta de Clima dic. 22	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 93.12% en relación con la percepción de la Calidad de Vida Laboral. Evidencia: Informe de Encuesta de Clima dic. 22	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 80.57 % en relación con la percepción de Balance Trabajo Familia. Evidencia: Informe de Encuesta de Clima dic. 22	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 76.25 % en relación con la percepción de Equidad y Género. Evidencia: Informe de Encuesta de Clima dic. 22	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 93.12% en relación con la percepción de la Calidad Vida Laboral. Esta dimensión se refiere al 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.	

Evidencia: Informe de Encuesta de Clima dic. 22

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 80.16 % en relación con la percepción de Servicio Profesional de Carrera. Evidencia: Informe de Encuesta de Clima dic. 22	
2) Motivación y empoderamiento.	Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 85.67 % en relación con la percepción de Beneficios y un 94.43% en relación con Enfoque a Resultados y Productividad. Evidencia: Informe de Encuesta de Clima dic. 22	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Se evidencia resultados de encuesta de clima con un 91.58 % en relación con la percepción de Capacitación Especializada y Desarrollo. Evidencia: Informe de Encuesta de Clima dic. 22	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	35 personas asistieron a charla diabetes y cardiovascular 65 personas participaron del operativo médico 78 Licencias médicas recibidas 162 personas disfrutaron de sus vacaciones Evidencia: Informe de resultados Gestión de RRHH marzo-23	

2) Nivel de participación en actividades de mejora.	Se evidencia once (11) reuniones del equipo NOBACI, para mejoras a la implementación del Control Interno. Evidencia: Registro de participantes	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	No se han recibido quejas sobre dilemas éticos	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	153 empleados participaron en actividades relacionadas con la responsabilidad social. Evidencia: Informe de resultados Gerencia Gestión Ambiental	
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).	Se evidencia 99.7% de satisfacción de la amabilidad 95.7% de satisfacción con el tiempo de respuesta 99.4% profesionalidad del personal en la encuesta realizada a los clientes. Se recibieron un total de 14 quejas. Evidencias: Informe de resultados encuesta de satisfacción enero- junio 23 y memoria anual 22	

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.	Se evidencian 597 acuerdos de desempeño realizados con la participación de los empleados y evaluaciones de desempeño con una puntuación promedio de 99 puntos.	

	Evidencia: Informe de Gestión Humana	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Se evidencia 789 empleados utilizaron la herramientas digital zoom para recibir capacitación. Evidencia: KPIs área de capacitación/ RRHH	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	Se evidencia tasa de cobertura de capacitación en el 1er trimestre del 2023 en un 91.30% y en el 2do trimestre 95.12% con un 84% de índice de asistencia. Evidencias: Informe área de Capacitación junio 2023	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Se evidencia 21 personas reconocidas en el Encuentro Nacional de Liderazgo 2023, presidido por el director general se entregaron reconocimientos en la categoría Excelencia de Liderazgo para los cargos de gerentes y directores regionales Evidencia: publicación Página web y redes sociales.	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	700 árboles plantados de mangle, álamo y penda, distribución de 600 boletines sobre cuidado del medio ambiente a las mipymes, 370 libras de plásticos tipo pet reciclados, 110 libras de botellas de cristal recicladas, 509 MIPYMES impactadas, charlas sobre protección del medio ambiente con la participación de 650 adultos y 680 niños Evidencia: Informe resultados Gerencia Gestión Ambiental enero- marzo 2023	
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se ha medido
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	Se evidencia participar de actividades culturales, por invitación del embajada de Japón y préstamos de instalación a corredores	
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.	Se evidencia durante el año 2022 a través de los Servicios Financieros, fueron desembolsados RD\$5,976,169,804.56, beneficiando a 45,360 MIPYMES. Asimismo mediante actos de entrega de Préstamos se han desembolsado RD\$1,138,014,500.00 para beneficiar a 9,236 beneficiarios	

	Evidencia: Memoria institucional 2022	
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.	Se evidencia actualización del Portal de transparencia de acuerdo a los lineamientos y mejoras establecidas por la DIGEIG, alcanzando una puntuación promedio de 80 puntos. Evidencia: Memoria institucional 2022	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	700 árboles plantados de mangle, álamo y penda, distribución de 600 boletines sobre cuidado del medio ambiente a las mipymes, 370 libras de plásticos tipo pet reciclados, 110 libras de botellas de cristal recicladas, 509 MIPYMES impactadas, charlas sobre protección del medio ambiente con la participación de 650 adultos y 680 niños Evidencia: Informe resultados Gerencia Gestión Ambiental enero- marzo 2023	
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.).	Se evidencia puntuación promedio de 80 puntos en el portal de transparencia. Evidencias: Informe de resultados OAI	

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	Se evidencian dos (2) Jornada de reforestación y limpieza, una por motivo del día mundial de los humedales en el Parque Ecológico Laguna del	

<p>social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>Toro. Y la segunda en conmemoración del día mundial del árbol, en la avenida ecológica. Ambas en el Municipio de Santo Domingo Este.</p> <p>2021: tres (3) jornadas de limpieza y siembra de manglares</p> <p>Evidencias: Informe de Resultados Gestión Gerencia de Medio Ambiente</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Se evidencia 58 actividades realizadas entre ellas: entrevistas, recorridos, visitas, operativos, reuniones, firmas de acuerdos, almuerzos, juramentaciones, entrega de préstamos, conversatorios, diálogos, e inauguraciones.</p> <p>Evidencias: Informe de Resultados área de Comunicaciones enero-marzo 2023</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>Se evidencia 33 notas de prensa en diferentes medios de comunicación.</p> <p>Evidencia: Informe de Resultados área de Comunicaciones enero-marzo 23</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 programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Se evidencia 153 empleados participaron en actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	

	Evidencia: Informe de Resultados Gerencia de Medio Ambiente	
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).	Se evidencia un encuentro con más de 20 representantes de distintas áreas de la industria, manufactura, textilera, fabricación de calzados y electrodoméstico. Evidencia: publicación redes sociales	
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	Se evidencia una (1) actividades de prevención de riesgos de salud 35 personas asistieron a charla diabetes y cardiovascular y 65 personas participaron del operativo médico Evidencia: Informe trimestral Gestión Recursos Humanos marzo-23	
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).	Se evidencia 270 libras de plásticos tipo PET reciclados y 110 libras de botellas de cristal recicladas Evidencias: informe de la gerencia de medio ambiente enero-marzo 2023	

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
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de	Se evidencia durante el año 2022 a través de los	

servicios y productos ofrecidos.	<p>Servicios Financieros, fueron desembolsados 2022- RD\$5,976,169,804.56, beneficiando a 45,360 MIPYMES.</p> <p>Asimismo mediante actos de entrega de Préstamos se han desembolsado RD\$1,138,014,500.00 para beneficiar a 9,236 beneficiarios</p> <p>2021-DesembolsoRD\$ 7,999,523,000, beneficiando a 59,688 2020-DesembolsoRD\$ 2,609,393,310, beneficiando a 40,270</p> <p>Evidencia: Memoria institucional 2022, 2021 y 2020</p>	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<p>Se evidencia durante el año 2022 beneficiarios directos 45,360 de préstamos y beneficiarios del servicio de capacitación y formación de 6,500 miembros MIPYMES.</p> <p>2021-4,993 miembros MIPYMES capacitados</p> <p>Evidencia: Memoria institucional 2022 y 2021</p>	
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.	<p>Durante el 2022 se firmaron acuerdos con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alcaldía de Santo Domingo (ASDE) • El Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria (IBII), • Instituto Nacional de Estabilización de 	

	<p>Precios (INESPRE), las Asociaciones y Federaciones de Comerciantes y Detallistas de Provisiones FENACODEP, FEDEPRO, FECODER, FECODEPROSD, CONACERD, FECOSLEIN, CODEPRO, CUNDU, COMIENDO, ACUSADONO, CONADECO-RED y FEDODEIN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consejo Dominicano de Pesca y Acuicultura (CODOPESCA) • Ministerio de la Juventud (MJ) • UBER • Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT) <p>Acuerdos 2021: seis (6) INAGUJA, MEDIO AMBIENTE, FEDA, BANCO AGRICOLA, ITSC E INTRANT</p> <p>Acuerdos 2020: dos(2) INFOTEP y PROSOLI</p> <p>Evidencia: Acuerdos interinstitucionales</p>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Se evidencia Auditoría realizada por la Firma auditora KPF</p> <p>2020 5% pasivos, 95% patrimonio 2021 7% pasivos, 93% patrimonio</p> <p>Actualmente está en proceso auditoría por parte de la firma Campusano y asociado SRL.</p> <p>Evidencia: Informe 5ta Reunión Ordinaria Consejo Promipyme. Comunicación de la Subdirección Financiera</p>	

6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	Se evidencia RD\$ 7,500,000.00, desembolsados beneficiando a dos (2) cooperativas Evidencia: Informe de Resultados Gerencia Crédito Segundo Piso 1er trimestre 2023	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Se evidencia presupuesto inicial del año 2023 por un monto de \$10,854,161,726.00 con ejecución de 7,999,523.00 del programa 11, y del programa 12 monto inicial de \$14,925,392 con ejecución de \$3,499,522 Evidencia: Informe Evaluación Metas Físicas	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	Se evidencia cuatro (04) procesos automatizados de las áreas de contabilidad, presupuesto, suministro y compras y contrataciones. Evidencias: Informe de resultados Proyecto Águila junio 2023.	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se ha medido
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	Siete (7) firmas de acuerdos y convenios Evidencia: Informe Resultados Dirección Jurídica, enero-dic. 2022	

<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 evidencia cuatro (04) procesos automatizados de las áreas de contabilidad, presupuesto, suministro y compras y contrataciones.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados Proyecto Águila junio 2023.</p>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Se evidencia Auditoría realizada por la Firma auditora KPF</p> <p>2020 5% pasivos, 95% patrimonio 2021 7% pasivos, 93% patrimonio</p> <p>Actualmente está en proceso auditoría por parte de la firma Campusano y asociado SRL.</p> <p>Evidencia: Informe 5ta Reunión Ordinaria Consejo Promipyme. Comunicación de la Subdirección Financiera</p>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>El Director de Promipyme fue seleccionado como uno de los funcionarios más activos en sus funciones. La consulta se le realizó a las instituciones públicas del país, con un listado de 100 funcionarios, quedando 15 de ellos mejores valorados en sus posiciones.</p> <p>Evidencia: publicación página web institucional</p>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Se evidencia presupuesto inicial del año 2022 por un monto de \$15,554,034,687 con ejecución de 8,227,311,232, la meta se contempló con la gestión de recursos de cooperación a través del Banco Centroamericano de Integración</p>	

	<p>Económica-BCIE para la colocación de préstamos, sin embargo no se ha concluido con esta negociación y eso limitó la entrega de préstamos</p> <p>Evidencia: Informe presupuesto, portal transparencia</p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>		<p>No se ha medido</p>

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