

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

Dirección General de los Proyectos Estratégicos y Especiales de la Presidencia (PROPEEP)

**FECHA:**

20 de junio 2023

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo  
SGC-MAP

## 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
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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).	Se evidencia que PROPEEP cuenta con Misión y Visión, formulada y desarrollada implicando los colaboradores y grupos de interés tomando en cuenta los END, ODS y PNPSP. <b>Ver evidencia: Minuta de Reunión, Pagina WEB</b>	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Se evidencia que PROPEEP cuenta con un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización respetando los principios constitucionales. <b>Ver evidencia: Minuta de Reunión</b>	
3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	Se evidencia que PROPEEP cuenta con los valores alineados a las estrategias nacionales teniendo en cuenta la digitalización. <b>Ver evidencia: Minuta de Reunión 1, Foto página web 1.</b>	

<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Se evidencia que PROPEEP comunica y socializa la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con los colaboradores de la institución y las partes interesadas. <b>Ver evidencia: Correo enviado a todo PROPEEP, foto página web de M, V y V</b></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>Se evidencia que PROPEEP asegura el efectivo funcionamiento de la institución revisando periódicamente la misión, visión y valores adaptados a las estrategias y los cambios del entorno externo. <b>Ver evidencia: Minuta Reuniones, fotos</b></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 Evidencia que PROPEEP cuenta con un sistema de ejecución presupuestaria que fortalece y protege de corrupción a la institución además de la elaboración del Código de Ética Institucional y la designación de un representante por parte de PROPEEP ante la comisión de personal de resolución de conflictos del MAP. <b>Ver Evidencia: Resolución 02-2020 designación representante ante el MAP, Código de Ética Institucional, Política Reporte de Denuncias, Situaciones Inusuales, Impropias y Éticas de la Institución. PYD-T-21-009</b></p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Se evidencia la planificación de capacitación y el compromiso de la alta dirección en cuanto a la Misión, Visión y Valores, el inicio del proceso de conformación del Comité de Cultura</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Organizacional el cual se encarga de crear un ambiente de respeto, confianza y lealtad entre todos los colaboradores de la institución y la planificación de un curso para los directores y encargados de Liderazgo.</p> <p><b>Ver evidencia: Política Reporte de Denuncias, Situaciones Inusuales, Impropias y Éticas de la Institución. PYD-T-21-009 Plan de Capacitación 2023, Listado de Asistencias, Certificado de Capacitaciones</b></p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia que PROPEEP cuenta con un sistema de gestión de documentos donde se establecen la documentación de procesos, manuales, responsabilidades de la estructura organizativa y los flujogramas de estos, lo cual se socializan con los colaboradores de la institución.</p> <p><b>Ver evidencia: Documentaciones Controladas (Manuales, Procedimiento, sistema de gestión de documentación, librería PROPEEP al día.</b></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 institución realiza acuerdos de desempeño a los colaboradores con objetivos alineados al fin de la institución los cuales sirven para medir y evaluar el desempeño de los mismos y el impacto a la institución.</p> <p><b>Ver evidencia: acuerdos de desempeño 2023</b></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 evidencia que PROPEEP cuenta con un procedimiento de mejora continua de los procesos, al igual que un procedimiento de gestionar sugerencias de mejoras a procesos con su formulario, el cual que abarca la institución en todos sus ámbitos, con el objetivo de impulsar cambios que mejoren el desempeño en lo interno de la gestión institucional.</p> <p><b>Ver Evidencia: PYD-P-20-015 Procedimiento para gestionar sugerencias de mejora a procesos, PYD-P-20-003 Procedimiento de mejora continua de los procesos y PYD-R-20-024 Formulario para sugerencias de cambios en procesos.</b></p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Se evidencia la creación de un sistema de gestión de documentos como herramienta para la gestión de información, además sistema de seguimiento a la Carta Compromiso y la utilización de herramientas para velar por el cumplimiento de los objetivos e indicadores a través de herramientas informáticas como o SIGOB, SISMAP y los respectivos informes.</p> <p><b>Ver Evidencia: Manual, Procedimiento y Formulario de Creación, modificación o eliminación de documentos (PYD-R-20-016, PYD-M-20-001, PYD-P-20-002), Procedimiento de Tramitación (PYD-P-20-001), Matriz maestra de control de documentación, Informes de seguimiento semanales de indicadores</b></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 que PROPEEP aplica la metodología CAF como principio de la calidad total y en proceso la implementación de las normas ISO 9001.</p> <p><b>Ver evidencia: Comunicación director, CAF 2022, Plan CAF 2023.</b></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 que la institución cuenta con un Plan de Comunicación.</p> <p><b>Ver Evidencia: Plan de Comunicación Institucional v2 (COM-M-20-001).</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Se evidencia que PROPEEP cuenta con las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, gestión de proyectos y trabajo en equipo. <b>Ver evidencia: Estructura Departamentales, Procedimiento y Políticas Institucionales, Plan de Capacitación 2023</b>	
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.	Se evidencia que PROPEEP asegura una buena comunicación de manera interna y externa por diversos canales, redes sociales y participando en medios de mayor alcance a la población. <b>Ver evidencia: Correo Institucional Informativo, Plan de Comunicación Institucional v2 (COM-M-20-001), Redes Sociales Institucionales (Facebook, Instagram, Twitter)</b>	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Se evidencia el involucramiento de la alta Dirección en la implementación del modelo CAF que impulsa la mejora Continua. A través de la evaluación de desempeño, se retroalimenta a los empleados sobre su rendimiento. <b>Ver evidencia: Oficio del ministro Conformación Comité de Calidad, Minuta de reunión Comité de Calidad, Evaluaciones de Desempeño</b>	
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.		No se evidencia

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que	Se evidencia la participación de la alta dirección predicando con el ejemplo en las actividades que desarrolla la institución en miras de cumplir los objetivos planteados.	

<p>promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p><b>Ver evidencia: Publicaciones en redes, Fotos de Participación de Alta Gerencia</b></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 implementación de buzones de sugerencias internos y externos también un espacio en la sección de contactos de nuestra página web, en la que se pueden depositar quejas o sugerencias. Y la conformación de un comité de cultura organizacional para promover entre otras cosas una cultura de confianza mutua y de respeto entre los colaboradores.</p> <p><b>Ver evidencia: Foto Buzones de Quejas y Sugerencia, Sección de Contactos en la Página Web, PYD-T-21-009 Política Reporte de Denuncias, Situaciones Inusuales, Impropias y Éticas de la Institución v1</b></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 encuestas de clima laboral entre los colaboradores y un buzón sugerencias que permite canalizar ideas de los colaboradores.</p> <p><b>Ver evidencia: Foto Buzones de Quejas y Sugerencia, correo de invitación a encuesta y Oficios encuesta de clima organizacional, Plan de Comunicaciones</b></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 apoyo a los empleados en el desarrollo óptimo de sus tareas a través de la documentación de los procedimientos, la creación del Manual de cargos con los perfiles de puesto y la planificación de un plan de capacitación.</p> <p><b>Ver evidencia: Procedimiento para creación de documentaciones (PYD-P-20-002), Manual de Cargos Clasificados, Plan de Capacitación 2023, Acuerdos y Evaluaciones de desempeño</b></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 una política de delegación de firmas del personal de supervisión y una matriz para controlar las delegaciones de firmas.</p>	

	<b>Ver evidencia: Política de Delegación de Firmas (DIG-T-20-002), Matriz de Delegación de Firmas (PYD-R-20-009).</b>	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	Se evidencia la planificación de los programas de capacitación, con el objetivo de que los colaboradores desarrollen competencias que les permitan contribuir a la consecución de los objetivos. <b>Ver evidencia: Plan de Capacitación 2023, Oficio implementación plan de capacitación, revisión de acuerdos y evaluaciones de desempeño.</b>	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Se evidencia que se dispone de una política de reconocimiento. <b>Ver Evidencia: Política Reconocimiento al Desempeño DIG-T-20-003</b>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	Se evidencia que la institución está en proceso de la elaboración del PEI junto con una consultoría siguiendo la metodología del manual del MEPYD el cual incluye dicho análisis, además de levantamientos de encuestas en los diferentes puntos donde se brindan los servicios de la institución.	

	<b>Ver evidencia: Borrador PEI, Copia de matriz PEI, Manual Metodológico MEPYD, Acuerdos Institucionales 2023, Consultoría PEI, encuestas de satisfacción</b>	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	Se evidencia que la institución desarrolla y mantiene relaciones proactivas a través de acuerdos y convenios con otras instituciones gubernamentales. <b>Ver evidencia: Convenio ITLA, Acuerdo Innovación, Acuerdo Cultura</b>	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Se identificó y se implementó la política de atención y protección integral a la primera infancia, así mismo, con el plan de alfabetización, se realizaron reuniones para identificar las políticas públicas relevantes y prioritarias para la gestión de gobierno 20-24. <b>Ver evidencia: Decreto no.102-13 Quisqueya Empieza Contigo, Decreto no. 546-12 Quisqueya Aprende Contigo y minuta de reunión</b>	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	Se evidencia que en los Planes Operativos se realizan tomando en cuenta la END, Plan de gobierno y la estimación de presupuesto del estado, y las solicitudes de recursos se hacen tomando en cuenta la viabilidad del cumplimiento de las metas en base a los recursos que fueron aprobado. <b>Ver evidencia: POA`s y Solicitudes de Presupuesto.</b>	
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.).	Se evidencia la articulación con la sociedad civil, entidades reguladoras, prensa, radial y televisiva, así como entidades o actores políticos y sociales. También asociaciones con los grupos de interés donde se desarrollan los programas. <b>Ver evidencia: Fotos, artículos de periódicos, acuerdo infotep.</b>	

6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Se evidencia la participación de la institución en reuniones con Organización Gubernamentales como El Ministerio de Industria y Comercio, Presidencia de la Republica y demás grupos de interés donde se realizan los programas. <b>Ver evidencia: Fotos, página web</b>	
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.	Se evidencia que la organización cuenta con un Plan de Comunicación que rige todo lo relacionado a las comunicaciones internas y externas, se evidencia publicaciones en medio de difusión masiva como televisión, radio, prensa y redes sociales con mensajes de conciencia pública en donde se promueve la reputación y reconocimiento de la institución. <b>Ver evidencias: Plan de Comunicación (COM-M-20-001), fotos, artículos de periódicos, publicaciones en redes sociales</b>	

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	Se evidencia que la institución elabora un PEI (Plan Estratégico Institucional) siguiendo la metodología del manual del MEPYD el cual incluye dicho análisis <b>Ver evidencia: Borrador PEI, Copia de matriz PEI, Manual Metodológico MEPYD, Consultoría PEI</b>	

<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Recopilamos, analizamos y revisamos de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, a través de levantamientos de encuestas en los diferentes puntos donde se brindan los servicios de la institución. Al igual que encuesta de clima laboral para recopilar la información de las necesidades, expectativas y satisfacción de los empleados.</p> <p><b>Ver evidencia: Informe encuesta Clima Laboral</b></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 análisis realizados al contexto interno y externo de la institución, como parte de los trabajos realizados para la elaboración del PEI.</p> <p><b>Ver evidencia: Análisis realizado en el PEI</b></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 el levantamiento de información sobre el desempeño de los colaboradores mediante la evaluación del desempeño y el procedimiento para la evaluación de desempeño. También se realiza la implementación de un autodiagnóstico dirigido por el MAP, también el rediseño del PEI y la adecuación de la misión visión y valores en el cual se ha hecho un análisis FODA de la institución.</p> <p><b>Ver evidencia: Oficio Acuerdos de desempeño, Procedimiento de Acuerdos y Evaluación de Desempeño (DRH-P-20-004), Listado de Asistencia Revisión PEI, Listado de Asistencia Taller CAF, Listado de Reuniones Comité de Calidad, análisis FODA</b></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><b>La Organización:</b></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.	Se evidencia que la institución está revisando el Plan Estratégico Institucional y que la Misión y Visión trabajada para el mismo están alineadas con los objetivos estratégicos. <b>Ver evidencia: Lista de asistencia reunión revisión PEI</b>	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Se evidencia que la institución involucra a los grupos de interés en el desarrollo de las estrategias. <b>Ver evidencia: fotos</b>	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	Se evidencia que la Institución Integra aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social y diversidad de géneros en los programas que realiza para los ciudadanos clientes. <b>Ver evidencia: manuales de programas, resoluciones de programas</b>	
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.	Se evidencia la existencia de un comité de compras y de un plan anual de compras y contrataciones (PACC) el cual aseguran la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. <b>Ver evidencia: Comité de Compras, PACC-PROPEEP, PACC-de programas</b>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Se evidencia que se realiza un Plan Estratégico Institucional, tomando en cuenta las necesidades de la organización <b>Ver evidencias: Listado de Asistencia para elaboración del PEI, PEI Institucional</b>	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Se evidencia la elaboración de POA's para las áreas misionales, donde se establecen controles e indicadores de resultado para cada uno de estos. <b>Ver evidencia: POA's e IDI (Informe de Desarrollo Institucional)</b>	

<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con una política, manual y procedimiento de comunicación, en la que se establecen los canales para difusión de los objetivos y planes institucionales. <b>Ver evidencia: COM-T-20-001, COM-M-20-001, COM-P-20-001</b></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 evidencia la realización de informes de seguimiento de los planes operativos, con el objetivo de velar su cumplimiento y la existencia del procedimiento de acuerdos y evaluación de desempeño. <b>Ver evidencia: Informes áreas, DRH-P-20-004, Política de seguimiento a los informes y planes de acción. PYD-T-20-003, Minutas de reuniones de seguimiento</b></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza reuniones con los Grupos de Interés, en las mismas se debaten temas relacionados a métodos innovadores a través de los cuales brindar los servicios que ofrece la institución. <b>Ver evidencia: Fotos, invitación MAPRE-INAP de Innovación Gubernamental</b></p>	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>Los cambios en los procesos son gestionados a través del cambio o modificación del documento que controla el proceso. Para ello se dispone de un Manual para la creación, modificación y eliminación de documentos además contiene un formulario de la solicitud de cambio. <b>Ver evidencia: PYD-M-20-001, PYD-R-20-016, Acuerdos y Convenios Institucionales</b></p>	

<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se evidencia la existencia de una página web institucional la cual incluye el portal de transparencia, en el que se colocan informaciones sobre los procesos internos de la institución. Además del soporte de la línea 311 y el SAIP</p> <p><b>Ver evidencia: Captura de Pantalla Pág. WEB Institucional y Captura de Pantalla Portal de Transparencia, captura de pantalla 311 y SAIP</b></p>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>Se evidencia la participación dentro del grupo de formulación donde aportan ideas creativas e innovadoras para la mejora de la gestión.</p> <p><b>Ver evidencia: reuniones formulación, presentaciones de proyectos. Minuta Reuniones</b></p>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se evidencia la disponibilidad de recursos a través de Plan Operativo Anual del área, el cual, contiene su presupuesto y el mismo a su vez, se incluye dentro del presupuesto consolidado. Al momento de ejecutar la contratación a través de solicitud formal del área, la división de presupuesto certifica la existencia de fondos, mediante la verificación de la solicitud generada por el área requirente.</p> <p><b>Ver evidencia: POAs y Solicitudes formal de las áreas, IGP PROPEEP</b></p>	

**CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Se evidencia que el Departamento de Recursos Humanos realiza una Planificación de los recursos requeridos, acorde a las necesidades de los grupos de interés, dicha planificación se envía al MAP para su revisión y aprobación y se carga al portal del SISMAP.</p>	

	<b>Ver Evidencia: Planificación de RRHH, DRH-M-20-002 Manual de Reclutamiento, Selección e Inducción v2</b>	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	<p>Se evidencia que desde el Dpto. de RRHH se vela por que se cumpla con la Ley 41-08 de Función Pública, también se elaboró una planificación de las necesidades de recursos humanos atendiendo a la estrategia de la organización esta se subió al portal del SISMAP.</p> <p><b>Ver Evidencia: Planificación de Recursos Humanos, Licencias por maternidad y Aprobaciones de Vacaciones. Manual de Reclutamiento Selección e Inducción, Manual de Compensación y Beneficios</b></p>	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	<p>Se evidencia que la institución tiene elaborado un manual de reclutamiento y selección de personal, la misma se realiza tomando en cuenta la misión de la institución y los manuales elaborados.</p> <p><b>Ver evidencia: Manual de Reclutamiento y Selección de Personal (DRH-M-20-002)</b></p>	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	<p>Se evidencia que la selección de las capacitaciones se realiza tomando en cuenta el criterio de diversidad e igualdad de género, con el objetivo de que las oportunidades de crecimiento sean la misma para todos los miembros de la institución.</p> <p><b>Ver evidencia: Plan de Capacitación 2023, Manual de Capacitación y Desarrollo DRH-M-20-001</b></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>Se evidencia que la institución tiene elaborado un procedimiento de acuerdos y evaluación de desempeño, y una política de reconocimiento al desempeño.</p> <p><b>Ver Evidencia: Política (DIG-T-20-003), Procedimiento Acuerdos y Evaluación de Desempeño V2, Plantillas de Acuerdos y Evaluaciones de Desempeño remitidas.</b></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 que se ha elaborado una Política de Igualdad de Género para el apoyo eficaz de los recursos humanos. <b>Ver evidencia: Política de Igualdad de Género</b></p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Se evidencia que la planificación de Recursos Humanos se realiza tomando en cuenta las necesidades de los colaboradores, así como la elaboración del Plan de Capacitación se realiza tomando en cuenta dichas necesidades. <b>Ver evidencias: Planificación de Recursos Humanos y Plan de Capacitación</b></p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>		<p>No se Realiza</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 que el Plan de Capacitación de la Institución se elabora tomando en cuenta las necesidades actuales y futuras de la organización con el objetivo de brindar mejores servicios a los ciudadanos/clientes. <b>Ver evidencias: Plan de Capacitación, Charlas</b></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 que se comunica la oferta de capacitación disponible con todos los empleados de la institución, incluidos aquellos que están de licencias o permisos <b>Ver evidencia: Correos de ofertas de planes formativos, Solicitudes de cursos formativos y</b></p>	

	<b>Aprobaciones de solicitudes de cursos formativos</b>	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Se evidencia en el manual de reclutamiento, selección e inducción, en el capítulo de inducción(pag.13) en sus acápite 7, 8 y 9 la asignación de un mentor a los nuevos empleados como acompañamiento individualizado. <b>Ver evidencia: manual de reclutamiento, selección e inducción. (DRH-M-20-002), Plan de Capacitación 2023</b>	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Se evidencia que en la institución se promueve la movilidad interna y externa de sus colaboradores, de esta manera se asegura que colaboradores que desempeñan sus funciones de manera efectivas y extraordinarias son promovidos de sus puestos. <b>Ver Evidencia: Acción de Personal de Ingreso y de Ascenso de uno de los colaboradores como evidencia de movilidad interna y ver Comunicación PROPEEP y MEPyD como evidencia de movilidad Externa, DRH-P-21-001 Procedimiento para Suplencia Temporal de Funciones v3</b>	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	Se evidencia que la institución promueve el uso de las tecnologías de la información para las acciones formativa y que se imparten cursos, socializaciones, webinars y capacitaciones virtuales. <b>Ver Evidencia: Listado de asistencia, Convocatorias, webinars y fotos</b>	
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.	Se evidencia la conformación de la comisión de ética la cual es la responsable de realizar actividades para los temas de: riesgos, conflictos de interés, género y comportamiento ético. Además, la impartición de una charla de Ética Pública para todos los servidores públicos de la institución. <b>Ver Evidencia: Oficio conformación de Comisión de Ética, Charla Ética Publica, Plan de Capacitación, Manual de Capacitación y Desarrollo</b>	

<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Se evidencia que la institución tiene un manual de capacitación y desarrollo donde se estipula la evaluación y monitorización de los programas de formación y desarrollo incluyendo las políticas y responsabilidades que tiene cada servidor que recibe una formación.</p> <p><b>Ver evidencia: Manual de Capacitación y Desarrollo DRH-M-20-001</b></p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencia que la institución promueve la comunicación abierta entre los colaboradores al igual que con la MAE realizando reuniones periódicas con las distintas áreas para dialogar, motivar y recibir retroalimentación y estatus de las gestiones.</p> <p><b>Ver evidencias: Listado de asistencia, Minuta de Reuniones, Buzón de Sugerencias</b></p>	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un procedimiento de sugerencias a mejoras de procesos.</p> <p><b>Ver evidencias: Procedimiento (PYD-P-20-015), y formulario (PYD-R-20-024), Reuniones de Seguimiento Departamentales</b></p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Se evidencia que la institución involucra a los empleados en el desarrollo de los planes y las estrategias, se implementó un procedimiento de Sugerencias de Mejora a Procesos.</p> <p><b>Ver Evidencia: Procedimiento (PYD-P-20-015), Convocatoria a Charla Asociación de Servidores Públicos.</b></p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se evidencia el acuerdo entre directivo y empleado sobre los objetivos y la manera de medir su consecución a través de los acuerdos de</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>desempeño descrito en el procedimiento de Acuerdos y Evaluación de desempeño.</p> <p><b>Ver evidencias: (DRH-P-20-004), Acuerdos y Evaluaciones</b></p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza encuesta y publica los resultados recolectados a todos los colaboradores, con el objetivo de establecer áreas de mejoras que contribuyan a la satisfacción de los colaboradores y al clima laboral.</p> <p><b>Ver evidencias: Oficio y formulario de la última encuesta, certificación del MAP</b></p>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Se evidencia que la institución desarrolla todo lo relacionado al Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo en la Administración Pública (SISTAP), elaboro e implemento el plan de emergencias y los procedimientos requeridos según la resolución del MAP, se instauró el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo y brigadas de emergencias entrenadas.</p> <p><b>Ver Evidencias: Captura de Pantalla SISTAP, Acta constitutiva Comité de Emergencia.</b></p>	
<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>	<p>Se evidencia que la institución tiene diferentes turnos para los colaboradores de las áreas operativas, que cumplen con lo establecido en la Ley 41-08 de función pública, también se dispone de plataforma para que los colaboradores puedan desde cualquier parte del país acceder a informaciones relacionadas a sus asignaciones, los colaboradores que trabajan en territorio ingresan las informaciones que levantan en el sistema diseñado para tales fines.</p> <p><b>Ver evidencia: SIMAG, Plataforma Office 365 (licencias Microsoft)</b></p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se evidencia que la institución toma en cuenta las necesidades de las personas en condiciones especiales, para esto se diseñó una política de inclusión y la distribución de los espacios en la infraestructura de la institución se hace acorde a estas necesidades.</p> <p><b>Ver evidencia: Se cuenta con una Política para discapacitados</b></p>	

<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con una política de reconocimiento al desempeño. <b>Ver evidencias: (DIG-T-20-003)</b></p>	
--	--	--

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Se evidencia el acercamiento con los Proveedores a través del portal transaccional, con instituciones del sector público que son coproductoras de los servicios que oferta la institución, y con actores de la sociedad civil. <b>Ver Evidencia: Matriz de Estatus Convenios, portal transaccional compras dominicanas</b></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</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza acuerdos con diferentes instituciones y que se toman en cuenta aspecto como la responsabilidad social y la razón de ser de la institución. <b>Ver Evidencia: Matriz de Estatus Convenios, Acuerdos Cultura</b></p>	

socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.		
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	Se evidencia la clara definición de las responsabilidades de las alianzas y convenios en los documentos que describen lo pactado, también dicha en matriz se describe las responsabilidades de cada socio. <b>Ver Evidencia: Matriz de Estatus Convenios</b>	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	Se evidencia que la institución realiza alianzas, público-privada con el objetivo de que las metas establecidas sean alcanzables en el tiempo establecido y que los recursos no representen inconvenientes. <b>Ver Evidencias: Matriz de Estatus Convenios</b>	
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.	Se evidencia acuerdos con instituciones del sector público que pertenecen al mismo sector y la misma cadena de valores. <b>Ver Evidencia: Matriz de Estatus Convenios</b>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	Se evidencia que la institución cuenta con una página WEB que enlaza con el portal de Transparencia Institucional, las redes sociales es otro de los medios que utiliza la PROPEEP, así como la presencia de la alta dirección en los medios de comunicación. <b>Ver Evidencia: Portal WEB, Portal de Transparencia Institucional, Redes Sociales, Fotos</b>	

<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>Se evidencia la creación de mesas de coordinación comunitaria, en territorios priorizados, la participación de los comunitarios en las actividades de inclusión social y a que se formen en cooperativas. También se evidencia que la institución involucra a los ciudadanos clientes en los procesos de mejora que realiza la institución, para que estos sean participe en la toma de decisiones que repercutan en los servicios que reciben. <b>Ver Evidencia: Oficio Encuestas de calidad a los servicios, Informe con Fotos</b></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 evidencia que la institución cuenta con diversos métodos para la recolección de quejas, reclamaciones, sugerencias y/o denuncias que realicen los ciudadanos /clientes, dentro de estas destacan la Línea 311 para denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias a través del portal web y el buzón de sugerencia para usuarios externo colocado en la recepción de la institución, el tratamiento de las quejas que se reciben está documentado en el Procedimiento Reporte, Denuncia, Situaciones inusuales, impropias y éticas. <b>Ver Evidencia: Línea 311, Buzón de Quejas y Sugerencias Externo y (PYD-P-20-008)</b></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 la institución utiliza la página WEB, las redes sociales y publicaciones en la prensa para dar a conocer los servicios de la institución. Con el objetivo de que los servicios lleguen a la mayor cantidad de personas. <b>Ver Evidencia: Portal WEB sección de Servicios</b></p>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>La Organización:</b>		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	Se evidencia que la institución elabora POA's para alinear los objetivos estratégicos con los financieros y la elaboración del PACC. <b>Ver Evidencia: POAS, Estrategias del PEI y PACC.</b>	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Se evidencia que la institución realiza análisis de riesgo de las decisiones financieras con el objetivo de aprovechar las oportunidades que se presenten y mitigar los riesgos. <b>Ver Evidencias: PYD-M-21-003 Manual de Planificación de Gestión de Riesgos</b>	
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 evidencia que la Transparencia Financiera y presupuestaria se garantiza a través del cumplimiento de ley General de Libre Acceso a la Información 2004, Ley Orgánica de Presupuesto 423-06, Ley General de Compras y Contrataciones Públicas 340-06, se cuenta con una UAI de la Contraloría General de la Republica. Se crearon los comités que velan por el cumplimiento transparente de los procesos. <b>Ver Evidencia: Comité de Compras y Contrataciones, ejecuciones presupuestarias publicadas, cuadro SIGOB, publicación 97% transparencia</b>	
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 que desde la DAF se gestiona y se asegura de manera eficaz y ahorrativa los recursos financieros, usando los sistemas correspondientes, se elaboran los Planes de Compras y los Operativos para asegurar que los recursos disponibles se utilizan de manera eficaz. <b>Ver Evidencia: Sistema QÉNTAME PACC y POA's.</b>	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de	En la administración pública en general, se realiza la planificación del presupuesto por programas, atendiendo a las directrices de la Dirección General de Presupuesto. Se evidencia que contamos con un Depto. De Formulación, Evaluación y Monitoreo de	

presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	proyectos el cual vela para que los Programas y Proyectos de la Institución sean ejecutados eficazmente, también se realizan los POAS. <b>Ver Evidencia: Presupuesto por programa POA´s Departamentales, Modificación Presupuestaria</b>	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Se evidencia que todos los empleados de la DAF cuentan con su descripción de puesto y tareas definidas y específicas, asegurando que hay una delegación de tareas, y no una centralización. <b>Ver Evidencia: TDR DAF., Manual de Cargos Clasificados</b>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	Se evidencia que la institución cuenta con sistema que le permite gestionar, almacenar y evaluar la información de la organización. <b>Ver evidencia: SIMAG y Sistema QÉNTAME</b>	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	Se evidencia que la información que se dispone externamente es recogida, procesada, y usada eficazmente, al igual que el sistema de gestión de documentos se han controlado tanto documentos internos como externos. <b>Ver Evidencia: Procedimiento Tramitación y Control de Documentos (PYD-P-20-001)</b>	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el	Se evidencia un sistema de gestión de documentos el cual le otorga el acceso directo a los colaboradores a la información relacionada a sus tareas y objetivos.	

conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<b>Ver Evidencia: ONE DRIVE, (PYD-P-20-001), (PYD-M-20-001), (PYD-G-20-002), (PYD-P-20-002), (PYD-G-20-003)</b>	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Se evidencia que la institución asegura el intercambio de información con los interesados a través del Portal web institucional y redes sociales. Si el usuario o grupo de interés requiere información, puede solicitarla en la página web en la sección de "Contacto" o vía telefónica en la ext. 9-1000. <b>Ver Evidencia: Portal WEB, Redes Sociales y Sección de Contacto</b>	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Se evidencia la garantía de confiabilidad y seguridad de la información almacenada (en los servidores informáticos, ONE DRIVE en dos localidades diferentes) y la implementación de un Sistema de Gestión de Documentos controlados. <b>Ver Evidencia: ONE DRIVE, (PYD-P-20-001), (PYD-M-20-001), (PYD-G-20-002), (PYD-P-20-002), (PYD-G-20-003)</b>	
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.	Se evidencia que la institución asegura el intercambio permanente de conocimiento a través de carpetas compartidas y Procedimientos descritos. <b>Ver Evidencia: Carpetas Compartidas, Listado de Procedimientos descritos</b>	
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.	Se evidencia un sistema de gestión de documentos el cual le otorga el acceso directo a los colaboradores a la información relacionada a sus tareas y objetivos. <b>Ver Evidencia: ONE DRIVE, (PYD-P-20-001), (PYD-M-20-001), (PYD-G-20-002), (PYD-P-20-002), (PYD-G-20-003)</b>	
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.	Se evidencia que la institución resguarda la información que se genera producto de la realización de los procesos institucionales, para asegurar esto se elaboró una política de resguardo de la información, y los documentos se cargan al ONEDRIVE.	

	<b>Ver Evidencia: Política de Almacenamiento de Datos (TIC-T-20-007) y Política de Copias de Seguridad (TIC-T-20-004) – ONEDRIVE instalado</b>	
--	--	--

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Se evidencia que la gestión de la tecnología está alineada a los objetivos estratégicos institucionales, para esto se han creado sistema como el Sistema de Información, Monitoreo y Gestión (SIMAG), QENTAME Sistema para gestión de cheques, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, para velar por la correcta administración de los datos <b>Ver Evidencias: QÉNTAME y SIGMA</b>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Se evidencia que la institución gestiona la adquisición de activos fijos incluyendo las tecnologías utilizadas y como estas contribuye a la disminución de los costos de operaciones. <b>Ver Evidencia: Manual de Gestión de Activos Fijos</b>	
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 que la institución se asegura de que todo su personal reciba capacitaciones permanentes en manejo de sistemas informáticos. <b>Ver Evidencia: Plan de Capacitación 2023</b>	
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 el uso eficiente de la tecnología tanto en la gestión de proyectos, en la interacción con los grupos de interés. Desarrollo y mantenimiento de las redes de comunicación. <b>Ver Evidencia: Página WEB y Redes Sociales, Microsoft Teams, TRELLO, SGD, 311, SAIP.</b>	

<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia que la institución se auxilia de los diferentes sistemas para mejorar la interacción como por ejemplo Portal de transparencia, SIMAG, Qentame, Outlook, <b>Ver Evidencia: SIGMA, Qentame, Portal de transparencia, Outlook</b></p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>Se evidencia que desde el portal institucional se cumple con los estándares establecidos por los entes rectores. <b>Ver Evidencia: Portal Institucional</b></p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Se evidencia que la institución implemento un sistema de gestión de documentos digital, la cual es libre de papel teniendo un impacto positivo y considerable en el medio ambiente ya que las políticas procedimientos y manuales no necesitan ser impresos para ser consultados. <b>Ver Evidencia: Presentación Sistema de Gestión de Documentos</b></p>	

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></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 que desde el Dpto. de Servicios Generales se asegura el mantenimiento eficiente, rentable y sostenible del edificio, las casas en alquiler, el almacén, y los equipos de la Institución.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<b>Ver Evidencia: Mantenimiento Preventivo de Planta Física (DAF-F-20-003) y Mantenimiento Correctivo de Planta Física (DAF-F-20-004)</b>	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	Se evidencian que la institución cuenta con oficinas amplias y equipadas para la realización de los trabajos que se llevan a cabo en la institución. Contamos con inmobiliario nuevo, espacios mejor distribuidos, el cual permite la eficiencia y eficacia y mejor desplazamiento. <b>Ver Evidencia: Fotos cubículos, oficinas</b>	
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.	Se evidencia que existe una política de ciclo de vida que contempla el manejo de los inmuebles pertenecientes a la institución. <b>Ver Evidencia: DAF-T-23-001 Política de Ciclo de vida de Instalaciones</b>	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Se evidencia que a través de la Jornadas de Inclusión Social se dispone de una instalación en el territorio que se quiere impactar a través de llevarles los servicios en cada jornada. <b>Ver Evidencia: fotos Jornada Inclusión Social</b>	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Se evidencia una división de transportación que gestiona la flotilla de vehículos de la institución. <b>Ver Evidencia: Flujograma de distribución de tickets de combustible (DAF-F-20-001), Flujograma de Mantenimiento y Reparación de Vehículos (DAF-F-20-002) Listado de flotilla vehicular</b>	
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).	Se evidencia que la institución cuenta con ascensores, escaleras, parqueos exclusivos y transporte del parqueo a la institución. <b>Ver evidencias: Comunicación desde RRHH informando Servicios Transporte del Parqueo a la Institución y sus horarios, además Fotos demás accesos (Ej. Ascensores y escaleras)</b>	

## CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	Se evidencia que la institución cuenta con Procesos identificados, mapeados, descritos y documentados, que se distribuyen entre los colaboradores de manera digital con el objetivo de facilitar el desarrollo de sus funciones y el aumento de la productividad de las áreas. <b>Ver evidencias: Mapa de Procesos, Listado de Procesos Identificados, Formato institucional para Políticas, Manuales, Procedimientos y Guías, Guía para identificación de procesos y flujogramación.</b>	
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 un sistema de gestión de documentos el cual aprovecha las oportunidades de digitalización en el manejo de datos. <b>Ver evidencia: Sistema de Gestión de Documentación. Manual de gestión de documentos</b>	
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.	Se evidencian que la institución realiza análisis de riesgo de los factores externo e interno que pueden afectar el desarrollo de los proyectos y el alcance de las metas establecidas, también estos factores fueron evaluados en la elaboración de la Planificación Estratégica institucional. <b>Ver Evidencia: Análisis de riesgo de Proyecto y Análisis del contexto externo e Interno PEI (se realizó en el análisis FODA)</b>	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del	Se evidencia que la institución involucra a los colaboradores y grupos de interés externo en el	

proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	diseño de los procesos, también se les pide sus opiniones para que los servicios que oferta la institución puedan llegar de manera efectiva a los ciudadanos/clientes. <b>Ver evidencias: Evaluación de encuestas, buzón de quejas y sugerencias. Minuta de Reuniones, Convocatoria a Reuniones</b>	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	Se evidencia la simplificación del proceso de creación de núcleos en el programa QAC, a través del sistema Sigma. <b>Ver evidencia: SIMAG, Control de Cambios de Documentaciones</b>	
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.	Se evidencia que la institución participa en actividades que prestan principal atención a los obstáculos para la innovación. <b>Ver evidencia: foto asistencia maratón de innovación</b>	
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.).	Se evidencia la utilización de acuerdos de desempeños para monitoriar los resultados con eficacia. <b>Ver evidencia: acuerdos de desempeño.</b>	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	Se evidencia que la institución en cumplimiento con los lineamientos de la OPTIC y la NORTIC A1 y A2 somos continuamente, auditados, evaluados y monitorizados por el órgano rector y somos medidos; en la actualidad la institución se encuentra con 84% en el indicador ITICGE. <b>Ver evidencias: Detalle de medición OPTIC</b>	

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>Se evidencia que, en cumplimiento con el Sistema de monitoreo de la administración pública, se realizan encuestas para los indicadores de carta compromiso y satisfacción ciudadana, los cuales se toman en cuenta la opinión de los clientes ciudadanos para la mejora de los servicios y el diseño de nuevas metodologías o procesos.</p> <p><b>Ver Evidencia: Informe encuesta Satisfacción ciudadana</b></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 que los servicios y productos de la institución han sido identificados con el objetivo de que los ciudadanos/clientes conozcan los mismos, estos y en Carta Compromiso.</p> <p><b>Ver Evidencia: Resolución y Carta Compromiso Aprobada</b></p>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Se evidencia que en las encuestas de satisfacción se incluye la diversidad y gestión de género para identificar necesidades y expectativas específicas del género.</p> <p><b>Ver Evidencia: Encuesta de Satisfacción Ciudadana, Informe de Encuesta</b></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 que se promueven los horarios de servicio con anticipación, al igual que números de contacto y forma digital de comunicación para los servicios, tomando en cuenta discapacidades realizando guías en formato audio, braille, papel y electrónico.</p> <p><b>Ver evidencia: formularios, audios, redes, guías.</b></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:		

Documento Externo  
SGC-MAP

1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	Se evidencia la articulación intersectorial con distintas instituciones públicas, privadas y no lucrativas. <b>Ver Evidencia: Estatus Convenios</b>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Se evidencia en algunos planes la prestación de servicios compartidos con socios. <b>Ver Evidencia: Estatus Convenios, Decreto que crea la DIGEPEP, Decreto que cambia el nombre a PROPEEP</b>	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se evidencia acuerdos con fundaciones, ONG's, AFSL, y organizaciones comunitarias para la ayuda en prestación de servicios. <b>Ver evidencia: extracto informe pdf</b>	
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 que hay agendas compartidas para las áreas que manejan tareas en común, carpetas compartidas por áreas conectadas por la red. <b>Ver evidencia: carpetas compartidas</b>	
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	Se evidencia que hay agendas compartidas para las áreas que manejan tareas en común, carpetas compartidas por áreas conectadas por la red. <b>Ver evidencia: carpetas compartidas</b>	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Se evidencia que la institución se asocia con las comunidades y empresas estatales para apoyar a los programas que se realizan en la zona. <b>Ver evidencia: fotos, página WEB</b>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

**Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b></p>		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>En el primer semestre del 2020 se pauto el objetivo de un índice global de satisfacción de 90%, en cuatro renglones, Profesionalidad, Amabilidad, Fiabilidad, Accesibilidad, se logró un resultado por encima del 90% pautado en las últimas encuestas realizadas para la implementación de la carta compromiso del ciudadano.</p> <p><b>Ver Evidencia: Informe Encuesta de Satisfacción.</b></p>	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Se destaca el grado de satisfacción respecto a los colaboradores, pues se obtuvo más de un 90% en todos los baremos medidos, lo que evidencia la amabilidad, el trato equitativo, claridad de la información y la predisposición de los colaboradores a escuchar.</p> <p><b>Ver Evidencia: Cronograma de Encuestas, buzones quejas y sugerencias y portal SAIP y 3-11.</b></p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Se realizan 2 encuestas al año que involucran a los ciudadanos clientes en la toma de decisiones. 1 encuesta de Satisfacción Ciudadana. 1 encuesta de Imagen Global de la Institución.</p> <p><b>Ver Evidencia: Informe de encuesta Satisfacción Ciudadana, Cronograma de Encuesta.</b></p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia,</p>	<p>Se evidencia que existe precisión de la información con un 96% de valoración en la encuesta aplicada.</p>	

facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<b>Ver Evidencia: Informe de encuesta Satisfacción Ciudadana, Cronograma de Encuestas.</b>	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	Se evidencia el cumplimiento de estándares de calidad a través del indicador de satisfacción de los servicios, valorándonos con un 93%. <b>Ver Evidencia: Informe de encuesta Satisfacción Ciudadana, Cronograma de Encuestas</b>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	La percepción de evaluación e impacto, respecto a los servicios en promedio supero el 90% de satisfacción de los ciudadanos que utilizaron nuestro servicio. <b>Ver Evidencia: Evaluación CCC, Cronograma buzones quejas y sugerencias y portal 3-11.</b>	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	Se evidencia que los ciudadanos clientes consideran métodos innovadores los canales de acceso a los servicios, valorándolos con un 90% de satisfacción. <b>Ver Evidencia: Informe de encuesta Satisfacción Ciudadana, Cronograma de Encuestas.</b>	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	Se destaca el grado de satisfacción respecto a los colaboradores, pues se obtuvo más de un 90% en todos los baremos medidos, lo que evidencia la amabilidad, el trato equitativo, claridad de la información y la predisposición de los colaboradores a escuchar. <b>Ver Evidencia: Cronograma de Encuestas, Evaluación CCC, buzones quejas y sugerencias y portal SAIP y 3-11.</b>	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	Se evidencia que los ciudadanos clientes no sienten discriminación de género, edad, raza, valorando nuestra profesionalidad y confianza con un 98%.	

	<b>Ver Evidencia: Informe de encuesta Satisfacción Ciudadana, Cronograma de Encuestas</b>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	Se evidencia la implementación de tecnologías en las jornadas de inclusión social. <b>Ver Evidencia: Tabletas y celulares</b>	
6) Agilidad de la organización.	Se evidencia que se ha implementado un sistema de tomas de datos digital el cual acorta el tiempo en el registro de los ciudadanos para los servicios. <b>Ver Evidencia: Formulario Digital de Registro General / Servicio.</b>	
7) Digitalización en la organización.	Se evidencia que a través de las jornadas se han digitalizados los formularios de toma de datos de los clientes/ciudadanos. <b>Ver Evidencia: Formulario Digital de Registro.</b>	

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	Se evidencia que la institución realiza jornadas donde se cumplen el tiempo estimado por proceso recibido en las jornadas. <b>Ver evidencia: informe jornada inclusión social</b>	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	No se han recibido quejas a implementar <b>Ver evidencia: matriz de quejas y sugerencias</b>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	No se han recibido formularios con errores debido a la naturaleza del sistema para formularios. <b>Ver evidencia: SIMAG</b>	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Se evidencia que la institución cuenta con 8 canales de acceso a la información disponibles estos son: Oficina de acceso a la información, Portal SAIP, Página Web, Redes sociales (Instagram, Facebook, Twitter y YouTube). <b>Ver evidencia: Portal WEB, perfil Instagram</b>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	Se evidencia la existencia de una página institucional que tiene información relevante de las responsabilidades de gestión de los servicios, así como estrategias de publicidad en medios de comunicación, un portal de transparencia institucional. Se evidencia que la disponibilidad y el tiempo de respuesta a los usuarios a través de la cantidad de solicitudes de información de atención ciudadana logrando un 96% de cumplimiento en el tiempo de entrega y un tiempo promedio de respuesta de 1.17 días. <b>Ver evidencia: Reporte del SAIP, Portal WEB</b>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	Se evidencia que la institución pública los planes estratégicos que ha tenido, el plan operativo anual y las memorias institucionales, así como la carga periódica de informes de seguimiento y monitoreo de objetivos de los planes, programas y proyectos en el portal de transparencia de la página web. <b>Ver evidencia: Informe de Seguimiento a los planes, POA QAC, POA QEC, Plan Estratégico, Memorias Institucionales.</b>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	Se evidencia que se cuenta con un equipo de OAI para entregar las informaciones solicitadas de los ciudadanos clientes dentro del tiempo estipulado por la ley. <b>Ver evidencia: Manual OAI</b>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Se evidencia que las oficinas tienen un horario de 8AM a 4PM. También se realizan jornadas completas para los programas de inclusión social.	

	<b>Ver Evidencia: Pagina Web (sección contactos).</b>	
6) Tiempo de espera.	Se evidencia que por la naturaleza de las jornadas el ciudadano recibe los servicios el mismo día que va a solicitarlos. <b>Ver Evidencia: Fotos, resultados de encuesta de satisfacción.</b>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	Se evidencia que por la naturaleza de las jornadas el ciudadano recibe los servicios el mismo día que va a solicitarlos. <b>Ver Evidencia: Fotos, resultados de encuesta de satisfacción.</b>	
8) Costo de los servicios.	Se evidencia que el servicio ofrecido por la institución es gratis. <b>Ver evidencia: Decreto Institucional</b>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Se evidencia que en la página web institucional se informan acerca de nuestros programas especiales y nuestros proyectos estratégicos y las responsabilidades de cada uno de ellos <b>Ver evidencia: Pagina Web Institucional (sección inicio).</b>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	Se evidencia que se realizan proyectos en conjuntos con alcaldías en donde dichos grupos ayudan en el diseño de los procesos <b>Ver evidencia: Acuerdos Firmados con Alcaldías.</b>	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Se evidencia que la institución no hemos recibido sugerencias para su implementación. <b>Ver evidencia: Pantallazo Reporte Quejas, Sugerencias y Comunicaciones PROPEEP y foto de Buzones de Sugerencia</b>	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Se evidencia que se utilizan métodos innovadores para atender a los ciudadanos clientes a través del portal SAIP.	

	<b>Ver evidencia: SAIP</b>	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).	<p>Se evidencia cantidad de usuarios externos atendidos cumpliendo indicadores relaciones al género y la diversidad cultural de los mismos. Vía el registro estadístico que permitan hacer diferencias de los ciudadanos clientes. La institución cuenta con productos y actividades en los planes operativos de Quisqueya Aprende Contigo, Quisqueya Empieza Contigo y Quisqueya Digna orientados a temas de género, discapacidad y diversidad cultural/social de los ciudadanos clientes.</p> <p>Porcentaje de diversidad de genero de los beneficiarios:  72% de mujeres  28% de hombres</p> <p>Porcentaje de diversidad en edades:  4.2% hasta 21 años  22.3% hasta 35 años  23.6% hasta 50 años  49.9% de 51 en adelante</p> <p>La distribución de la muestra se encuentra en: La zurza, Los Alcarrizos, San Luis, Herrera, entre otros.</p> <p><b>Ver evidencia: Reporte de usuarios beneficiados donde se evidencia, sexo, edad, diversidad geográfica, etc.</b></p>	
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	<p>Se evidencia la participación en el 100% de reuniones de medición periódica programadas en el primer semestre 2023 con los grupos de interés en la cual participa la Máxima Autoridad Ejecutiva. Los grupos de interés participantes abarcan desde autoridades de instituciones gubernamentales, de ayuntamiento local, grupos comunitarios.</p> <p><b>Ver evidencia: Fotos</b></p>	

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	Se evidencia un acceso y flujo de la información a través de las redes sociales de la institución y dentro de su página web. <b>Ver evidencia: página web, perfil Instagram</b>	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Se evidencia la transparencia en la información dentro de la institución medidos por indicadores externos gubernamentales. <b>Ver evidencia: puntuación transparencia</b>	

### **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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	Se evidencia el porcentaje de satisfacción y rendimiento global en el informe de la encuesta de Satisfacción Ciudadana. Rendimiento Global: 89% <b>Ver evidencia: Informe Encuesta Satisfacción ciudadana.</b>	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Se evidencia como resultado de la última encuesta de clima laboral que el 64% de los colaboradores considera que se tiene en cuenta la opinión del personal en cuanto a la toma de decisiones. <b>Ver evidencia: Informe Final encuesta clima laboral</b>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	Se evidencia que el 92% del personal de la institución participa en los procesos de mejora de los servicios de PROPEEP. <b>Ver evidencia: Informe Final encuesta clima laboral</b>	

<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Se evidencia como resultado de la última encuesta de clima laboral el interés y compromiso ético de los colaboradores hacia la institución cuando el 89.01% de los servidores indica que en su área se actúa con transparencia y legalidad.</p> <p><b>Ver evidencia: informe encuesta clima laboral</b></p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Se evidencia que la preferencia de contacto en los resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana en los mecanismos de consulta y dialogo ronda el 45% con preferencia en consulta en persona, un 45% con preferencia de consulta por teléfono, y alrededor del 10% por internet.</p> <p><b>Ver evidencia: Informe encuesta Satisfacción Ciudadana.</b></p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la razón de ser de la institución es de índole social.</p> <p><b>Ver evidencia: Decreto 491-12, 546-12, 102-13.</b></p>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Se evidencia que la institución tiene apertura para el cambio y la innovación y muestra de ello es la implementación de tecnologías para el registro de los ciudadanos clientes en las jornadas de inclusión social.</p> <p><b>Ver Evidencia: Formularios Digitales</b></p>	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>Se evidencia un gran impacto en la digitalización en la institución, a través de las informaciones publicadas en las redes sociales y en el sistema de gestión de documentos donde se digitalizan y comparten todas las herramientas necesarias para realizar los procesos.</p> <p><b>Ver evidencia; sistema de gestión de documentos y carpetas compartidas. Perfil Instagram.</b></p>	
<p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia que existe una logística que permite la agilización de los procesos en las jornadas de inclusión social.</p> <p>Se evidencia que existe una logística que permite la agilización de los procesos en las jornadas de inclusión social.</p>	

	<b>Ver Evidencia: Formulario Digitales, programación jornadas</b>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	Se evidencia que la Institución cuenta con el procedimiento de elaboración de acuerdos de desempeño y evaluación de desempeño en la cual se establecen los objetivos y las evaluaciones como parte de las capacidades de dirección y evaluando el rendimiento global de los mismos. (se contaba con una versión anterior, dicho proceso se está actualizando). Se realizaron 302 acuerdos de desempeño en el 2023, para un 60% del personal. <b>Ver evidencia: Procedimiento Acuerdos y evaluación de desempeño</b>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Se evidencia como resultado de la encuesta de Clima Laboral que el 89% considera que se toma en consideración sugerencias y comentarios en el diseño de procesos y que la Institución en un 82% considera que están establecidas las estrategias de gestión de los distintos procesos. <b>Ver evidencia: Encuesta de Clima Laboral</b>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	Nuestro sistema de evaluación lo tenemos establecido a través de las encuestas, mediante la encuesta de Satisfacción Ciudadana hemos recibido un 89% y en la de clima laboral: 85.22% <b>Ver evidencia: Informe encuesta Satisfacción Ciudadana</b>	
4) La gestión del conocimiento.	Se evidencia que cada responsable de área realiza un levantamiento sobre las necesidades de los colaboradores de su área para así desarrollarlas y brindarles las herramientas para la obtención del conocimiento. <b>Ver evidencia: formulario de detección de necesidades</b>	

5) La comunicación interna y los métodos de información.	Se evidencia que se realiza comunicación interna para los servidores. <b>Ver evidencia: comunicaciones internas</b>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Se evidencia como resultado de la encuesta de Clima Laboral una valoración de 82.6% en cuanto reconocimiento laboral. Los ítems más destacados son: 84.73% indican que al personal se le distingue en cuanto se logran las metas asignadas. 89.77% indican que se celebran los aportes laborales. 86.41% Indican que se reciben felicitaciones de parte de su superior. <b>Ver evidencia: Informe Encuesta de Clima laboral.</b>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Se evidencia como resultado de encuesta de Clima Laboral una valoración de 86.6% en cuanto a cambios e innovación. <b>Ver evidencia: informe encuesta Clima Laboral</b>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	Se evidencia como resultado de la última encuesta de clima laboral que el 88.85% considera que puede contar con sus compañeros y el 86.7% concilian con respeto las diferencias que se presentan. <b>Ver evidencia: Informe Final Encuesta Clima Laboral</b>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	Se evidencia como resultado de la última encuesta de Clima Laboral que el 84.27% considera que se respeta el horario de trabajo, el 87% considera que la Institución lo apoya cuando tiene una urgencia familiar y el 80% considera que su trabajo le permite dedicar tiempo a la familia. <b>Ver evidencia: Informe Final Encuesta Clima Laboral</b>	

3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Se evidencia como resultado de la última encuesta de clima laboral que el 82.92% considera que la institución proporciona oportunidades de desarrollo y crecimiento laboral. <b>Ver evidencia: Informe Final Encuesta Clima Laboral</b>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	No aplica	
2) Motivación y empoderamiento.	Se evidencia como resultado de la última encuesta de clima laboral que el 88.6% de los colaboradores se sienten identificados y comprometidos con la institución. <b>Ver evidencia: Informe Final Encuesta Clima Laboral</b>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Se evidencia como resultado de la última encuesta de clima laboral que el 82.92% considera que la institución me proporciona oportunidades de crecimiento y desarrollo personal. <b>Ver evidencia: Informe Final Encuesta Clima Laboral 2022</b>	

#### 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,	La institución dispone de un sistema de ponchado el cual permite llevar control del índice de absentismo, asistencia y puntualidad, dicho sistema, debido al Covid-19, está siendo mejorado uno que	

índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	funciona por proximidad del carné en lugar de lectura de huella digital. <b>Ver evidencia: Reportes de ponchado</b>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	Se evidencia que la institución cuenta con un procedimiento que regula las sugerencias de mejora. Constancia de cambios para la mejora de los procesos, un 21.4% de los procesos han sido mejorados como se evidencia en la Matriz de Control de Documentación. <b>Ver evidencia: Procedimiento de Sugerencias de mejoras, Muestra Matriz de Control de Documentación</b>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	Se evidencia que no contamos con dilemas éticos reportados. <b>Ver evidencia: Ver pantallazo de Reporte de Quejas, Sugerencias y comunicaciones donde se lleva este control</b>	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Se evidencia la participación de los colaboradores en actividades de corresponsabilidad social, entre lo que se estacan las Jornadas de inclusión social, Jornadas de vacunación contra el covid-19 y Jornada de limpieza de desechos sólidos en Santo Domingo Este. <b>Ver evidencia: Informe ejecución, ver fotos e información publicada de participación social</b>	
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 evidencian dichos indicadores en el informe de la encuesta de satisfacción ciudadana. En donde obtuvimos un 98% de satisfacción promedio en profesionalidad y un 90% en cuanto a la valoración de la empatía. <b>Ver evidencia: Informe de encuesta satisfacción ciudadana</b>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

	<b>(Detallar Evidencias)</b>	
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>Se evidencia que la institución realiza la evaluación de desempeño y actualmente se encuentran elaborados al 100% los nuevos acuerdos.</p> <p><b>Ver evidencia: Evaluación de Desempeño</b></p>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>Se evidencia el nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación dentro de los colaboradores.</p> <p>100% de servidores en planta cuentan con TICs 90% de servidores en terreno cuentan con TICs.</p> <p><b>Ver evidencia: reporte TIC</b></p>	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	<p>Se evidencia que la institución tiene un plan de capacitaciones el cual se cumple según lo planificado, actualmente se encuentra en 50% de cumplimiento.</p> <p><b>Ver evidencia: Plan de Capacitación, Pantallazo SISMAP 8.1</b></p>	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>Se evidencia que contamos una política de reconocimiento a colaboradores. Los resultados de la encuesta de clima laboral nos indican que:</p> <p>84.73% indican que al personal se le distingue en cuanto se logran las metas asignadas. 89.77% indican que se celebran los aportes laborales. 86.41% Indican que se reciben felicitaciones de parte de su superior.</p> <p><b>Ver evidencia: Política DIG-T-20-003, informe encuesta Clima Laboral.</b></p>	

## CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	Se evidencia que el propósito de la institución es trabajar con la población más vulnerables que se encuentran en las zonas con mayor pobreza, la reducción de la pobreza es uno de los objetivos. A través de los Planes de la PROPEEP se impacta en actividades culturales, humanitarias y en acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja. <b>Ver evidencia: Decretos creación Institución y Planes</b>	
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.).	Se evidencia el nivel de reputación en el informe de la encuesta de Satisfacción al Ciudadano, alcanzando un 93% en valoración global. <b>Ver evidencia: Informe encuesta Satisfacción Ciudadano.</b>	
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 la percepción del impacto económico en el informe de la encuesta de Satisfacción ciudadana. <b>Ver evidencia: Informe encuesta de Satisfacción.</b>	
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 la percepción del impacto económico en el informe de la encuesta de Satisfacción ciudadana. <b>Ver evidencia: Informe encuesta de Satisfacción.</b>	
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 la opinión del público en cuanto a la accesibilidad en el informe de la encuesta de Satisfacción ciudadana. <b>Ver evidencia: Informe encuesta Satisfacción Ciudadana</b>	

6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	Se evidencia el enfoque hacia las cuestiones medioambientales en el informe de la encuesta de Satisfacción ciudadana. <b>Ver evidencia: Informe encuesta Satisfacción Ciudadana.</b>	
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 la opinión del público en cuanto a la accesibilidad en el informe de la encuesta de Satisfacción ciudadana. <b>Ver evidencia: Informe encuesta Satisfacción Ciudadana</b>	

### Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

#### Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	Se evidencia la implementación de nuevos proyectos como Eco5RD que procura la separación, el correcto manejo de residuos sólidos y el uso de materiales reciclados como materia prima para viviendas ecológicas. Se han impactado más de 845,000 personas, en las intervenciones de los vertederos de: Haina, Samaná, Punta Cana, Puerto Plata, Higüey, Nagua, Las Terrenas. <b>Ver evidencia: Decreto 62-21 de intervención vertederos, Informe semestral PROPEEP</b>	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Se evidencia que la institución realiza relaciones con autoridades relevantes y representantes de la comunidad. Entre estos, acuerdos con: 1) Comedores Económicos,2) Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS),3) Consejo Nacional de la Persona Envejecientes (CONAPE),4) Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA), 5) Junta Central Electoral (JCE),6) Liga Municipal Dominicana,7) Ministerio de Defensa-Dirección General de las Escuelas Vocacionales, 8)Ministerio de	

	<p>Trabajo,9)Plan Social de la Presidencia10) Policía Nacional - Policía Comunitaria, 11) Seguro Nacional de Salud (SENASA)</p> <p><b>Ver evidencia: Fotos reunión con alcaldía, Informe semestral PROPEEP</b></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>Publicación en Prensa: 81 publicaciones en prensa incluyendo todos los medios principales impresos publicadas durante el primer semestre de 2021.</p> <p><b>Ver evidencia: Informe Semestral PROPEEP</b></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>Se evidencia la medición de la responsabilidad social de PROPEEP, a través de las Jornadas de Inclusión Social que se realiza bajo la estrategia de Quisqueya Digna.</p> <p>Resultados destacados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Realizadas 21 Jornadas de Inclusión Social en territorios</li> <li>*1,930 kits de prevención de COVID – 19 entregados</li> <li>*4,850 kits COVID-19 en Jornadas de Vacunación</li> <li>*630 consultas médicas a adultos mayores</li> <li>*272 inscritos en la plataforma Empléate Ya</li> <li>*183 dispositivos (sillas de rueda, andadores, bastones, muletas) entregados a personas con discapacidad</li> <li>*235 inscripciones para cursos técnicos en las Escuelas Vocacionales</li> <li>*47 inscripción a jóvenes en el programa Policía Juvenil Comunitario.</li> <li>*962 proteínas para adultos mayores y niños/as entregadas</li> <li>*96 afiliaciones al Seguro Nacional de Salud</li> </ul> <p><b>Ver evidencia: Informe Jornadas de Inclusión Social, Informe Semestral PROPEEP</b></p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Se evidencia que PROPEEP desde sus inicios ha conceptualizado los convenios, acuerdos y alianzas como un medio para la optimización y que efficientarían los recursos y procesos.</p> <p>Se evidencia que bajo la cooperación Sur - Sur, se continúa fortaleciendo el diálogo para la continuidad del proyecto de intercambio de</p>	

	<p>experiencias con el sistema Chile Crece Contigo en curso: Fortalecimiento De Las Prestaciones Y Seguimiento A Trayectorias De Desarrollo Del Niño Y Niña En Los Establecimientos De Salud De La Red Pública De República Dominicana Y Los Mecanismos De Articulación Intersectorial.</p> <p><b>Ver evidencia: Estatus convenios, Informe de Monitoreo Trimestral Quisqueya Empieza Contigo</b></p>	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>Se evidencia desde Quisqueya Empieza Contigo la mesa intersectorial con la participación de: INAIPI, CONANI, MSP, SNS, MINERD, PROSOLI, MEPyD Y PROPEEP se está coordinando junto al MEPyD la revisión de cronograma con el Ministerio de Desarrollo Social y de Salud de Chile, fortaleciendo el diálogo para la continuidad del proyecto de intercambio de experiencias con el sistema Chile Crece Contigo en curso: Fortalecimiento De Las Prestaciones Y Seguimiento A Trayectorias De Desarrollo Del Niño Y Niña En Los Establecimientos De Salud De La Red Pública De República Dominicana Y Los Mecanismos De Articulación Intersectorial.</p> <p><b>Evidencia, Informe Trimestral Quisqueya Empieza Contigo</b></p>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Se evidencia que la institución ha realizado programas de vacunación contra el Covid-19 dirigido a los ciudadanos y empleados que requieran vacunación.</p> <p>El proyecto Fortalecimiento del acompañamiento a la Gestante y Recién Nacido", en el 2021 y hasta el mes de abril 2021 se han sensibilizado 2,171 gestantes.</p> <p>En el mes de abril se alcanzaron 10,525 gestantes sensibilizadas en Registro de Nacimiento Oportuno</p> <p>En cuanto al Curso Técnico en cuidado para el desarrollo integral de niños de primera infancia", se</p>	

	<p>habían sensibilizado 139 personas certificadas por INFOTEP,</p> <p><b>Ver evidencia: Publicaciones de dichas campañas con alcance en los sectores de Las Cañitas, Simón Bolívar, El Capotillo, Villas Agrícolas, Villa Juana, Los Mina, Guachupita, Gualey, Ensanche Luperón y Villa Consuelo.</b></p> <p><b>Informe Monitoreo 1er Trimestre PROPEEP Quisqueya Empieza Contigo que incluye detalle de los logros de los diferentes Programas y Proyectos mencionando las campañas sensibilización a gestiones</b></p>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>Se evidencia que la medición de la responsabilidad social y sus resultados a través del informe semestral del estado de los planes, programas y proyectos.</p> <p>Entre lo más destacable PROPEEP ejecuta con la Liga Municipal Dominicana (LMD) un proyecto de sustitución de piso de tierra por piso de cemento, mediante el cual 2,960 viviendas. 408 viviendas fueron mejoradas en 17 municipios del país de la provincia de Monte Plata (Monte Plata, Sabana Grande de Boya, Peralvillo, Yamasá, Bayaguana y el Distrito Municipal de Los Botados); San Cristóbal (Los Cacaos); en Dajabón (Restauración); Santiago de los Caballeros (El Puñal); Independencia (Jimaní); Elías Piña (Bánica y Pedro Santana); Bahoruco (Villa Jaragua), Azua (Azua).</p> <p><b>Ver evidencia: Informe de Semestral</b></p>	

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

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

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Se evidencia que la institución tiene medición estadística de la cantidad de servicios prestados, además de reportes semanales que recopilan los avances de los proyectos y programas. La Calidad está medida en la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en la cual PROPEEP obtuvo un Índice de Satisfacción Global de 93%. Los resultados Institucionales están contenidos en el Informe Semestral de Resultados y algunos de ellos los mostramos a continuación:  QD:  En 1er semestre 2021 se han ejecutado:  145 viviendas construidas en 17 municipios  475 hogares totalmente remozados.  Más de 12,186 personas impactas en 21 Jornadas de Inclusión Social,  437 hogares con levantamiento de necesidades hechas.  1,930 kits de prevención de COVID-19 entregados,  962 proteínas para mayores y niños/as en articulación con PROSOLI  96 personas afiliadas al SENASA.  4,850 kits COVID-19 entregados en Jornadas de Vacunación.  183 dispositivos para personas con discapacidad entregados en articulación con CONADIS,  630 consultas médicas a adultos mayores en articulación con CONAPE.  272 personas incorporados en la plataforma Empléate Ya  235 jóvenes para cursos técnicos en las Escuelas Vocacionales de Las FFAA inscritos  46 jóvenes inscritos en el programa Policía Juvenil Comunitario.  2,166 jóvenes están cursando en las Escuelas Vocacionales de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional.  678 revisiones de expedientes de registro tardío realizadas. Ver el informe Para los otros resultados de demás Programas y Proyectos.</p>	
--	--	--

	<b>Ver evidencia: Informes Semestral Resultados, Encuesta de Satisfacción Ciudadana</b>	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Se evidencia que la Institución recopila dichos resultados en las memorias anuales, donde se detalla el impacto y los beneficiarios directos de los servicios ofrecidos. Por ejemplo, en dicho informe se evidencia que en la intervención del vertedero de Haina 138,901 personas han sido impactadas, en el de Puerto Plata 164,494, Punta Cana 56,892, Higüey 324,991, Samaná 64,267, Nagua 77,086 y Las Terrenas 20,807. <b>Ver evidencia: Informe Semestral</b>	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	Se evidencia que las altas direcciones realizan benchmarking con las alcaldías, otras instituciones y políticos locales en cuanto a los unificar los diferentes servicios que brindan las instituciones en una misma localidad el mismo día para así acercar los servicios del estado a los ciudadanos más necesitados. <b>Ver Evidencia: fotos, acuerdos interinstitucionales</b>	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Se evidencia el seguimiento de los acuerdos por parte de la cooperación internacional e interinstitucional con la herramienta de una matriz en la cual se visualiza el grado de cumplimiento en la forma de Estatus y Meta. <b>Ver evidencia: Estatus convenios</b>	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	Se evidencia la planificación de auditorías internas para el año en curso. <b>Ver evidencia: Oficio Auditorías</b>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	Se evidencian los resultados de servicios innovadores de PROPEEP. En los vertederos intervenidos por el proyecto ECO5RD, el cual busca intervenir y mitigar los vertederos a cielo abierto de la república dominicana Impactando 847,438 personas. Ecomedores (nuevo e innovador servicio) promueve la articulación Estado Sociedad Civil, a fin de viabilizar la participación y beneficio de la ciudadanía en los procesos de ejecución de	

	<p>políticas sociales que buscan reducir la pobreza, y propiciar mayor inclusión social. Ecoplaza</p> <p><b>Ver evidencia: Extracto de Pagina Web PROPEEP, Informe Semestral</b></p>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	No se evidencian reformas en el nivel público para implementación	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Se evidencia que a través del diseño e implementación del SIMAG Y QENTAME se estableció una estrategia de alcance, gestión y seguimiento de los procesos de registro de servicios de alfabetización y de los registros administrativos financieros que permiten mejorar los procesos.</p> <p>Se evidencia que la institución cuenta con manual de capacitación y desarrollo, manual de reclutamiento, selección e inducción que rigen los procesos de gestión humana y del conocimiento.</p> <p><b>Ver evidencia: DRH-M-20-001 Manual de Capacitación y Desarrollo, DRH-M-20-002 Manual de Reclutamiento Selección e Inducción, Manual SIMAG y pantallazo QENTAME</b></p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Se evidencia la inclusión de nuevos proyectos bajo el concepto "ECO" como innovación en la institución. ejemplo ECO5RD, creado mediante el decreto 62-21 en el cual se declara de interés nacional la intervención de ocho (8) vertederos. Los resultados de este se encuentran contenidos en el informe semestral junio 2021. Otros proyectos ECOs son Ecoplaza Comunitaria y Ecomedores.</p> <p><b>Ver evidencia: Decreto 62-21, Informe Semestre Junio 2021, Pantallazo Proyectos ECO</b></p>	

<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>Se evidencia que las altas direcciones realizan benchmaking con las alcaldías, otras instituciones y políticos locales en cuanto a los unificar los diferentes servicios que brindan las instituciones en una misma localidad el mismo día para así acercar los servicios del estado a los ciudadanos más necesitados.</p> <p><b>Ver Evidencia: fotos, acuerdos interinstitucionales</b></p>	
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>Se evidencia el seguimiento de los acuerdos de colaboración.</p> <p><b>Ver evidencia: Estatus Convenios</b></p>	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>Se evidencia el valor añadido del uso de la información conjunto al Sistema de Gestión de Documentos el cual reduce el uso de papel, aumenta la efectividad del trabajo y disminuye la burocracia en los procesos ya que se trabaja de manera conjunta utilizando los documentos controlados disponibles a todos los colaboradores.</p> <p>Además, el nivel de mejora en cuanto al uso de las TICs ITICGE ha sido:</p> <p>Enero 86%  Febrero 86%  Marzo 86%  Abril 84%  Mayo 84%  Junio 84%</p> <p><b>Ver evidencia: PYD-M-20-001, PYD-P-20-001</b></p>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>La institución no ha tenido inspecciones ni auditorias referentes a este criterio.</p> <p><b>Ver evidencia: N/A</b></p>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Se evidencia la dirección a la institución con miras a la certificación ISO9001.</p> <p><b>Ver evidencia: Oficios y listado de asistencia</b></p>	

8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Se evidencia que la institución realiza las ejecuciones presupuestarias de acuerdo con lo planificado y se cargan las ejecuciones mensuales en el portal de transparencia institucional. <b>Ver evidencia: Ejecuciones presupuestarias</b>	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	Se evidencia el impacto y la eficiencia de los costos con la iniciativa de "La Navidad Cambio" a través del bono navideño el cual sustituyó la entrega de cajas navideñas de manera informal por una tarjeta, 1,107,044 tarjetas fueron entregadas. Aproximadamente 60,000 comercios fueron favorecidos. <b>Ver Evidencia: Notas de Prensa, Pagina WEB, Fotos</b>	

**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.