

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

\_ Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo \_

**FECHA:**

\_\_\_\_\_ 30/06/2023 \_\_\_\_\_

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

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).	El proceso de formulación del marco estratégico institucional se efectúa en cumplimiento con los lineamientos definidos en las leyes núm. 496-06 y 498-06, así como también, en respuesta al contexto socioeconómico y a la direccionalidad de las políticas priorizadas actuales, a fin de impulsar el funcionamiento articulado de los instrumentos del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública.  En 2020 se inició con la planificación para la formulación del nuevo plan estratégico 2021-2024, integrándolo a la planificación operativa de 2021 y se estableció un cronograma de trabajo para tales fines. En este proceso, participaron la máxima autoridad, viceministros, directivos y encargados,	

en el cual fue revisado el marco filosófico, dando como resultado su actualización.

La formulación del PEI del MEPyD se llevó a cabo a través de un proceso de pensamiento estratégico coordinado por la Dirección Institucional de Planificación y Desarrollo (DIPyD), el cual incluyó: (i) revisión documental (ii) análisis de contexto; (iii) análisis de partes interesadas; (iv) reuniones de trabajo con el personal de dirección y supervisión; (v) talleres de planificación; (vi) elaboración de la matriz de resultados; y (vii) redacción del documento del PEI 2021-2024. Todos estos aspectos fueron trabajados acogiendo las directrices del *Manual Metodológico para la Formulación del Plan Estratégico Institucional*, de la Dirección General de Desarrollo Económico y Social (DGDES), como responsable de apoyar a los organismos públicos en la formulación y actualización de políticas, planes y programas.

Dicho plan establece las directrices principales que trazarán la trayectoria del quehacer del ministerio a mediano plazo, las cuales se expresan a través de cinco áreas de intervención: Eje 1. Planificación e inversión pública, Eje 2. Ordenamiento y desarrollo territorial, Eje 3. Cooperación internacional, Eje 4. Análisis económico y social y Eje 5. Fortalecimiento institucional.

Adicionalmente, la planificación estratégica del MEPyD integra distintas acciones alineadas a los siete ejes transversales definidos en el Programa de Gobierno, a saber: equidad de género, cohesión territorial, participación ciudadana, sostenibilidad

	<p>ambiental, sostenibilidad económica e institucional, transparencia y rendición de cuentas, grupos vulnerables y la transformación digital.</p> <p>Los ejes y objetivos institucionales del PEI están alineados con los objetivos generales y específicos acorde a las líneas de acción de la END 2030, con las políticas de Gobierno identificadas en el PNPSP 2021-2024 y su impacto, así como también se mantiene la alineación a los ODS de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1.1.1 POA MEPyD 2021, producto formulación PEI 2021-2024, p.5.</li> <li>- 1.1.2 Cronograma Formulación PEI 2021-2024; Registros de participantes jornadas PEI (Inicio de formulación p. 1-3, definición de marco filosófico p. 6-7, talleres PEI p. 8)</li> <li>- 1.1.3 Captura validación PEI DGDES</li> <li>- 1.1.4 Plan estratégico Institucional 2021-2024 formulado y publicado: alineación p. 35-44. Ver marco filosófico p. 29-30 (Resumen PEI: <a href="https://mepyd.gob.do/transparencia/plan-estrategico/planificacion-estrategica-institucional-pei">https://mepyd.gob.do/transparencia/plan-estrategico/planificacion-estrategica-institucional-pei</a>)</li> <li>- 1.1.5 Socialización PEI, POA, marco filosófico en pantalla (código QR), correo, intranet y en página web. <a href="https://mepyd.gob.do/marco-estrategico-institucional">https://mepyd.gob.do/marco-estrategico-institucional</a></li> </ul>	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión	A través del proceso de formulación del plan estratégico, se revisa el marco filosófico, el cual fue	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>actualizado y aprobado por el ministro, viceministros y directivos de la institución, en el último ejercicio realizado de formulación PEI 2021-2024, en consonancia con las estrategias y objetivos definidos, las prioridades de gobierno y las normativas aplicables a la institución. La misión, visión y valores actualizada se comunica a todos los colaboradores por los canales de comunicación interna (intranet, murales, página web y correo).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- I.1.6 PEI MEPyD 2021-2024, p. 29-30.</li> <li>- I.1.7 Registros de participantes formulación PEI (Inicio de formulación p. 1-3, definición de marco filosófico p. 4-7, talleres PEI p. 8).</li> <li>- I.1.8 Talleres POA 2022 y socialización PEI 2021-2024.</li> <li>- I.1.9 Campaña socialización de valores: ruta de los valores, los 10+ de economía promoviendo valores.</li> </ul>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>En cada proceso de formulación del plan estratégico institucional, se contempla la revisión del marco filosófico institucional para validar si es necesaria la actualización. En el año 2020 se inició con la planificación para la formulación del nuevo plan estratégico 2021-2024, en la que participaron la máxima autoridad, viceministros y los directivos, dando como resultado la actualización del marco filosófico institucional.</p> <p>El ministerio formuló su plan estratégico institucional para el período 2021-2024, en cumplimiento con los lineamientos definidos en las leyes núm. 496-06 y 498-06, así como también, en</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

respuesta al contexto socioeconómico y a la direccionalidad de las políticas priorizadas actuales, a fin de impulsar el funcionamiento articulado de los instrumentos del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública. Dicho plan establece las directrices principales que trazarán la trayectoria del quehacer del ministerio a mediano plazo, las cuales se expresan a través de cinco áreas de intervención: Eje 1. Planificación e inversión pública, Eje 2. Ordenamiento y desarrollo territorial, Eje 3. Cooperación internacional, Eje 4. Análisis económico y social y Eje 5. Fortalecimiento institucional.

Adicionalmente, la planificación estratégica del MEPyD integra distintas acciones alineadas a los siete ejes transversales definidos en el Programa de Gobierno, a saber: equidad de género, cohesión territorial, participación ciudadana, sostenibilidad ambiental, sostenibilidad económica e institucional, transparencia y rendición de cuentas, grupos vulnerables y la transformación digital.

Los ejes y objetivos institucionales del PEI están alineados con los objetivos generales y específicos acorde a las líneas de acción de la END 2030, con las políticas de Gobierno identificadas en el PNPS 2021-2024 y su impacto, así como también se mantiene la alineación a los ODS de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

**Evidencias:**

- I.I.10 PEI MEPyD 2021-2024, p. 29-30.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1.1.11 Registros de participantes formulación PEI (Inicio de formulación p. 1-3, definición de marco filosófico p. 4-7, talleres PEI p. 8).</li> <li>- 1.1.12 Talleres POA 2022 y socialización PEI 2021-2024.</li> <li>- 1.1.13 Resumen PEI 2021-2024 con alineación con los instrumentos de planificación nacional e internacional, p.36</li> </ul>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>El ministerio, de la mano de la Dirección Institucional de planificación y Desarrollo, y la Dirección de Recursos Humanos, apoyados en las campañas que realiza la Dirección de comunicaciones, ha socializado la misión, visión y valores con el propósito de garantizar la identificación y el compromiso institucional con las mismas, a través de los canales de comunicación disponibles para su conocimiento (intranet, correo institucional, página web) así como en las jornadas de inducción al personal.</p> <p>Los objetivos estratégicos se comunican aprovechando los espacios coordinados con los equipos de trabajo y responsables de procesos durante la formulación del PEI; los objetivos operativos son comunicados durante el proceso de formulación y revisión de la planificación operativa anual.</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1.1.14 Registros de participantes en jornadas formulación PEI 2021-2024.</li> <li>- 1.1.15 Registros talleres POA 2022 y socialización PEI.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- I.1.16 Registros de participación jornadas de formulación POA 2023.</li> <li>- I.1.17 Socialización PEI, POA, marco filosófico en pantalla (código QR), correo, intranet y en página web. <a href="https://mepyd.gob.do/marco-estrategico-institucional">https://mepyd.gob.do/marco-estrategico-institucional</a></li> <li>- I.1.18 Campaña socialización de valores: ruta de los valores, los 10+ de economía promoviendo valores.</li> <li>- I.1.19 Programa y PPT Jornadas de inducción al personal de nuevo ingreso, p. 13-15.</li> <li>- I.1.20 Constancia de taller de inducción y registros de participación.</li> </ul>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>A través del proceso de planificación estratégica se identificó la visión de la institución, que partió de un análisis del contexto nacional y de la situación actual de la institución, lo cual derivó en la identificación de los principales ejes de trabajo, los objetivos y resultados necesarios para cumplir con la misión institucional. La misión, visión y valores se revisa y de ser necesario, se actualiza cada 4 años en el ejercicio de Planificación Estratégica del ministerio; esto es evidente en el proceso de formulación PEI 2021-2024.</p> <p>Se asegura el funcionamiento de la institución a través de la identificación, revisión y seguimiento de las estrategias y operaciones, periódicamente, de conformidad a los procedimientos para el análisis del Contexto y Riesgo Organizacional, el procedimiento de Elaboración y Evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI), el procedimiento</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Monitoreo del Plan Operativo Anual (POA) y la Política de gestión del cambio.</p> <p>A través del proceso de Revisión por la Dirección, se verifica la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua del sistema de gestión con la dirección estratégica de la institución. Se indican los temas a tratar en las reuniones con el ministro, la frecuencia de ocurrencia, el responsable y los datos que se presentan, entre otros, a fin de verificar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua del sistema de gestión con la dirección estratégica de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1.1.21 Procedimiento para el Análisis del Contexto y Riesgo Organizacional y Matriz análisis de contexto actualizada anual.</li> <li>- 1.1.22 Registros de participantes jornadas PEI (Inicio de formulación p. 1-3, definición de marco filosófico p. 4-7, talleres PEI p. 8).</li> <li>- 1.1.23 PEI 2021-2024: marco estratégico p. 29, ejes transversales p. 31-35.</li> </ul>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Dentro de los valores institucionales (PEI 2021-2024), se ha colocado la <b>Ética</b> que busca desarrollar una cultura organizacional basada en prácticas administrativas apegadas a las normas de control establecidas.</p> <p>La institución cuenta con un marco de valores éticos formulados de acuerdo con las pautas establecidas por la DIGEIG como órgano rector. Además, se tienen procesos y políticas que soportan la gestión</p>	

para prevenir actuaciones antiéticas (código de ética), destacando el procedimiento de manejo para situaciones impropias, y un manual y Política de Cumplimiento Regulatorio y Antisoborno, para la implementación de los requisitos establecidos en la Norma ISO 37301-2021.

A través de las áreas responsables y/o los comités conformados por equipos multidisciplinario (comisión de ética, comité SISCA, comité de compras) se aplican los mecanismos para cumplir con los controles internos establecidos para prevenir comportamientos no éticos. Estos mecanismos y controles para evitar comportamientos no éticos son comunicados tanto en las actividades de inducción de personal, como por difusión de informaciones relevantes sobre estos temas por los canales de comunicación interna.

Se encuentra en proceso la política de acoso con la intención de reconocer, tratar, sancionar, prevenir y definir el accionar del Ministerio ante todo tipo de acciones que impliquen acoso y discriminación por género, raza, religión y en función de cualquier otra condición en el entorno laboral.

Cabe destacar que, en el proceso clave de CASFL, ha sido elaborado el primer Código de Ética y Conducta para las ASFL, mecanismo que establece un marco de referencia sobre los valores, principios y conductas esperadas de las asociaciones sin fines de lucro y que, además, contribuye al fortalecimiento de la transparencia en la República Dominicana.

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- I.1.24 PPT comité ética, Código de Ética p.12, buzones ética p.13 y formulario de denuncias en intranet y web; actividades de ética.</li> <li>- I.1.25 Programa y PPT inducción, deberes, comisión ética p.6. Compliance y antisoborno p. 18.</li> <li>- I.1.26 Constancia de taller de inducción y registros de participación.</li> <li>- I.1.27 Política de uso del Código de Ética y registro de socialización e informe</li> <li>- I.1.28 Procedimiento de manejo de situaciones impropias.</li> <li>- I.1.29 Política y objetivos de Cumplimiento Regulatorio y Antisoborno, manual p.11, y Procedimientos (p. 45).</li> <li>- I.1.30 Socialización de información comité de cumplimiento regulatorio y antisoborno.</li> <li>- I.1.31 Código de ética de las ASFL, publicado en página web; formulario de solicitud de taller, p.18: <a href="https://mepyd.gob.do/codigo-de-etica-y-conducta-asfl">https://mepyd.gob.do/codigo-de-etica-y-conducta-asfl</a>; Registros taller código conducta ética ASFL; Registros actividad compliance en el 3er sector CASFL 2022.</li> <li>- I.1.32 Capacitación colaboradores compliance y antisoborno</li> </ul>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>El MEPyD orienta a sus empleados a seguir los parámetros de valores establecidos en la institución para así forjar colaboradores comprometidos con los mismos. Se informa de los valores al personal a través de las jornadas de inducción, que incluye, además, los deberes y la ética del servidor público,</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

y se comunica a través de los canales de comunicación interna disponibles (intranet, correo institucional, página web).

De igual forma, se fomenta la colaboración a través de equipos de trabajo para la continuidad de los procesos, y el seguimiento y logro de las metas planificadas. Para reconocer el esfuerzo, la dedicación, el compromiso y la excelencia de los/las colaboradores y colaboradoras, en julio 2022 se realizó la actividad “desempeño extraordinario” de forma física y vía zoom, comunicado por los principales canales de comunicación interna y externa (correo, página web, intranet).

**Evidencia:**

- I.1.33 Plan de acción de clima laboral 2021 (acción No. 5 sobre comunicar misión, visión, valores)
- I.1.34 Programa y PPT de inducción al personal (valores, p. 15, deberes servidores, p. 69, valores éticos p. 84)
- I.1.35 Constancia de taller de inducción y registros de participación.
- I.1.36 Socialización de los valores institucionales vía comunicación interna, Campaña los 10+ de economía promoviendo valores.
- I.1.37 Registros de Comités; calidad, compras p.38, salud y Seguridad p.50; SMMGP p.71, medio ambiente p.78; Comité SISCA p.126.
- I.1.38 Muestra de Actividades de integración del personal.
- I.1.39 Reconocimiento grupal e individual

--	--	--

**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>El ministerio cuenta con una estructura organizativa aprobada en el mes septiembre del año 2021 mediante resolución No. 6-21. Para esto, se llevaron a cabo actividades como reuniones con las áreas, revisiones y validación de propuestas, socialización a la máxima autoridad, y remisión al MAP para su aprobación.</p> <p>Se programó en el POA 2022 la actualización del Manual de Organización y Funciones, realizándose la identificación de los cambios a integrar, la revisión de las funciones y estructura actualizada, revisión de los borradores con las áreas relacionadas, hasta ser completado el documento final, validado por la máxima autoridad y remitido al MAP, dando como resultado su aprobación mediante Resolución No. 19-22.</p> <p>La documentación de los procesos institucionales forma parte de las actividades programadas en la planificación operativa. Esta gestión documental ha</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

sido definida desde el año 2020, por el SGC certificado en ISO 9001:2015. La elaboración, actualización y eliminación de la información documentada es definida a través del procedimiento de elaboración, registro y control de la información documentada. Los responsables de procesos, con el apoyo de la DIPyD, documentan sus actividades a través de fichas de procesos, procedimientos, manuales, instructivos, con el fin de estandarizar las actividades, y contar con parámetros de control que garanticen los resultados esperados.

Evidencias:

- 1.2.1 Revisión formulación POA DIPyD 2021.
- 1.2.2 POA DIPyD 2021, producto manuales y estructura, p. 2.
- 1.2.3 Reporte seguimiento implementación estructura Org 2022.
- 1.2.4 Registros de revisión de estructura organizacional; Resolución 6-21 que aprueba Estructura organizativa.
- 1.2.5 POA DIPyD 2022: producto Actualización de Manual de Org. y funciones y producto de procesos institucionales, p. 4.
- 1.2.6 Control de actualización de capítulos manual de Org. y Funciones y Correos de revisión.
- 1.2.7 Socialización CI Manual Org. y Funciones actualizado; Manual de Organización y Funciones vigente 2022, con resolución aprobatoria.
- 1.2.8 Planificación actualización de manual de procesos 2022 y registros taller gestión de procesos.

Documento Externo  
SGC-MAP



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1.2.9 GM-PG-01 Procedimiento de elaboración, registro y control de la información documentada y GM-PG-02 Procedimiento Planificación y Gestión de Procesos p.26, mapa de procesos p.41; Listado maestro de documentos p.43</li> <li>- 1.2.10 Manual de Procesos Sustantivos vigente; correos y registros de reuniones del proceso p. 156</li> </ul>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>En el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 se incorpora el sistema de indicadores y metas en la <i>matriz de resultados</i>, vinculados a todos los objetivos organizacionales y unidades organizativas responsables de su logro para el nivel estratégico.</p> <p>En el POA se establecen los indicadores (unidades de medida) a nivel operativos que, a su vez, se desagregan en los acuerdos de desempeño para el nivel individual. Se evalúa el cumplimiento de las metas por área a través de los informes trimestrales del POA y mediante la evaluación de desempeño individual de cada año.</p> <p>Así mismo, se cuentan con indicadores para los procesos relacionados al sistema de gestión de calidad, a los cuales se le da seguimiento periódico (mensual, trimestral, semestral), conforme al cálculo, meta y resultado obtenido, así como seguimiento a las áreas para que logren implementar acciones ante las desviaciones presentadas.</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1.2.11 PEI 2021-2024, ver matriz de resultados: tabla con detalle de objetivos e indicadores, p. 46.</li> <li>- 1.2.12 POA 2022, campo “unidad de medida”.</li> <li>- 1.2.13 POA 2023, campo “unidad de medida”.</li> <li>- 1.2.14 Matriz General de indicadores de procesos.</li> <li>- 1.2.15 Informes de monitoreo POA; publicación en página web p.65</li> </ul>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>La planificación estratégica del MEPyD integra distintas acciones alineadas a los siete ejes transversales definidos en el Programa de Gobierno, a saber: equidad de género, cohesión territorial, participación ciudadana, sostenibilidad ambiental, sostenibilidad económica e institucional, transparencia y rendición de cuentas, grupos vulnerables y la transformación digital.</p> <p>Como parte de las mejoras alineado a las estrategias del PEI, a partir de 2022, el POA integra la transversalidad de género y derechos humanos, como buenas prácticas en temas de inclusión.</p> <p>En lo que respecta a procesos, la institución, con el apoyo de la DIPyD, implementa y promueve mejoras en los procesos y servicios que se operativizan, monitorean y evalúan a través de: mejoras en la planificación operativa, seguimiento a indicadores, auditorías internas, evaluación de los servicios internos/externos y planes de acción del SGC.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1.2.16 PEI 2021-2024, ejes estratégicos y transversales, p. 30-35</li> <li>- 1.2.17 POA RRHH 2023, p. 2 y POA DIPyD 2023, productos de servicios y género, p.5-6.</li> <li>- 1.2.18 Informe evaluación servicios externos y Plan de acción 2022, p. 30</li> <li>- 1.2.19 Planes de acción evaluación servicios internos (cliente interno) 2022.</li> <li>- 1.2.20 Minutas revisión por la dirección y planes de acción</li> </ul>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Se monitorea y evalúa el cumplimiento de las metas a través de los informes trimestrales del POA, luego de analizado el cumplimiento de la planificación operativa de cada área. Contamos con indicadores para los procesos relacionados al sistema de gestión de calidad, a los cuales se le da seguimiento periódico al cumplimiento (mensual, trimestral, semestral), así como de sus posibles desviaciones para la implementación de acciones de tratamiento.</p> <p>Se trabaja con las normas básicas de control interno (NOBACI) para el adecuado seguimiento de los controles internos de las operaciones y procesos administrativos y financieros, según la ley 10-07, que instituye el sistema nacional de control interno (SINACI).</p> <p>La institución establece una metodología para la gestión de riesgos operativos y de procesos (Procedimiento de análisis del contexto y riesgo organizacional.) para su identificación, clasificación, valoración y la elaboración del plan de mitigación correspondiente, en cumplimiento con las pautas establecidas en el Sistema Nacional de Control</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Interno bajo la rectoría de la Contraloría General de la República y la Ley No.10-07 del Sistema Nacional de Control Interno, como con los requisitos establecidos en la Norma 31000 Gestión de Riesgos.</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1.2.21 Procedimiento Monitoreo POA; informe POA 4T 2022 p.10; publicación en página web p.74.</li> <li>- 1.2.22 Procedimiento de Seguimiento, medición y análisis de procesos y Matriz General de indicadores de procesos, p.12</li> <li>- 1.2.23 Procedimiento de análisis del contexto y riesgo organizacional; riesgos en POA p.15 y Muestra Matrices de riesgos y fallos áreas p.20.</li> <li>- 1.2.24 Política para la Implementación de las NOBACI; Informe anual NOBACI y reporte avance trimestral.</li> </ul>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>La institución desde el año 2012 trabaja con estándares de calidad establecidos como son la aplicación del autodiagnóstico anual CAF, para identificar los puntos fuertes en cada uno de sus 9 criterios, así como la determinación de las áreas de mejora y aplicación de acciones que eleven los niveles de calidad de nuestros procesos y de los resultados proyectados.</p> <p>Desde el año 2020 la institución está certificada según los estándares de la Norma ISO 9001 2015 para asegurar la calidad en los productos y servicios que ofrece la institución. Estas iniciativas se</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

contemplan en la planificación estratégica vigente y en la planificación operativa institucional.

Se ha implementado un Sistema de Gestión bajo las normativas ISO 37301 sobre Cumplimiento Regulatorio y la Norma ISO 37001 sobre Gestión Antisoborno, como mecanismos confiables para prevenir la corrupción, conforme a tendencias y estándares internacionales, promoviendo una cultura ética y transparente en el MEPyD, mediante la sensibilización y comunicación de directrices contenidas en la información documentada.

**Evidencias:**

- I.2.25 Resultado estratégico relacionado al SGC en Plan Estratégico 2021-2024, p. 144-145.
- I.2.26 POA MEPyD 2022: DIPyD producto *sistema de calidad*, y CAF (p. 3); POA MEPyD 2023: DIPyD (p. 5-6).
- I.2.27 Informes de Autoevaluación Institucional CAF 2021-2022; Planes de Mejora CAF 2021-2022 p.20; Informes de ejecución PM p.23.
- I.2.28 Certificación Norma ISO 9001 2015, programa y plan de auditoría interna 2023; registro de auditoría e informe AI-23-01 DGIP como proceso clave.
- I.2.29 Política y objetivos de calidad socializadas; Manual del Sistema de Gestión de Calidad p. 5.
- I.2.30 Programa y plan de auditoría interna y externa, 2020-2021-2022.
- I.2.31 Política y objetivos de Cumplimiento Regulatorio y Antisoborno SISCA; DC-MI-

	<p>01 Manual de Cumplimiento Regulatorio y Antisoborno SISCA y Procedimientos para la gestión del SISCA (p1, p.12, p.22).</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>Desde la planificación estratégica y operativa, se ha identificado el resultado “Fortalecida la reputación institucional, alineada con la misión y la visión”, relacionado a una efectiva comunicación externa e interna. Se publican informaciones sobre actividades y eventos institucionales, participación de los funcionarios en diversas actividades, datos socioeconómicos, notas de prensa, reportes e informes a través del portal web institucional y en las cuentas de redes sociales que posee la institución, disponibles para los clientes/usuarios externos y otros grupos de interés.</p> <p>A nivel interno, contamos con intranet y correo institucional, donde diariamente se le comunica a todo el personal sobre las eventualidades del ministerio. Contamos también con murales físicos que son actualizados periódicamente con diversos temas focales, como, por ejemplo: género, calidad, informaciones de las áreas sustantivas, informaciones de RRHH, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>I.2.32 POA dirección de comunicaciones 2023, producto I, p.1; Plan de comunicación y cronograma 2023-2024: <a href="https://bit.ly/3JzYH6M">https://bit.ly/3JzYH6M</a>;</p> <p>I.2.33 Intranet Institucional, Correos masivos vía Comunicación interna, mural y Publicaciones de en sub-portal prensa en la página web:</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p><a href="https://mepyd.gob.do/">https://mepyd.gob.do/</a> ; Usuario Institucional en Redes Sociales: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn.</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La institución, desde la planificación operativa anual, que establece los productos prioritarios a ejecutarse en todos los niveles, asegura que se efectúen las actividades para contar con las condiciones adecuadas y las herramientas que faciliten la consecución de los procesos (infraestructura, recursos tecnológicos, competencias).</p> <p>Se promueve la creación de espacios de trabajo a través de diferentes equipos, donde los responsables de procesos logren atender los aspectos misionales de la gestión, así como también, lo referente a los procesos de apoyo, temas administrativos y financieros y el seguimiento a los sistemas de gestión.</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- I.2.34 Programación POA 2022: DTIC p.10, RRHH p. 14, DA p. 15</li> <li>- I.2.35 Programación POA 2023: RRHH p. 1, DA p. 3-4, DTIC p. 6.</li> <li>- I.2.36 Plan de capacitación RRHH 2022, 2023.</li> <li>- I.2.37 Procedimiento de mantenimiento de bienes y equipos y Plan de mantenimiento; Procedimiento de servicios generales – Mayordomía y registros de limpieza; Política de reuniones y montaje de eventos, captura de agenda de salones vía portal intranet</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1.2.38 Procedimiento de realización de inventario y mantenimiento de equipos DTIC y cronograma.</li> <li>- 1.2.39 Registros de participación y minutas comités: calidad, compras y contrataciones p.38, salud y seguridad p.50, seguimiento indicadores gestión pública (SMMGP) p.71.</li> </ul>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se establece en el PEI 2021-2024, el resultado institucional <i>“Fortalecida la reputación institucional, alineada con la misión y la visión”</i> a través de la implementación de planes de comunicación y difusión, que asegure el posicionamiento institucional. Los principales productos del ministerio, por su naturaleza, están dirigidos a generar información y conocimiento.</p> <p>Se publican informaciones sobre actividades y eventos institucionales, participación de los funcionarios en diversas actividades, datos socioeconómicos, notas de prensa, reportes e informes a través del portal web institucional y en las cuentas de redes sociales que posee la institución a los clientes/usuarios externos y otros grupos de interés.</p> <p>Se gestionan notas de prensa en los medios de comunicación más relevantes del país, en lo que la Dirección de Comunicaciones elabora informes de prensa para transparentar sus procesos.</p> <p>A nivel interno, contamos con intranet y correo institucional, donde diariamente se le comunica a todo el personal las eventualidades del ministerio. Contamos también con murales físicos que son actualizados periódicamente con diversos temas</p>	



	<p>focales (género, calidad, áreas sustantivas, informaciones de RRHH, entre otros).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1.2.40 POA dirección de comunicaciones 2023, producto I, p.I; Plan de comunicación y cronograma 2023-2024: <a href="https://bit.ly/3JzYH6M">https://bit.ly/3JzYH6M</a></li> <li>- 1.2.41 Procedimiento Gestión de contenido comunicacional.; Muestra de informes y reportes de prensa por correo institucional.</li> <li>- 1.2.42 Intranet Institucional, Captura de correos de comunicaciones, Página Web y Redes sociales (Facebook, Instagram, youtube, LinkedIn, Twitter).</li> </ul>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>El PEI del MEPyD 2021-2024, a través del eje transversal <b>Transformación digital</b>, contempla la adaptación de procesos, productos y activos institucionales a través de la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia y eficacia de estos. Además, apremia como resultado el fomento de políticas, programas, planes y proyectos digitales, así como procesos de mejora continua a través de iniciativas innovadoras de acción conjunta y coordinada que integren elementos estratégicos generadores de procesos de cambio.</p> <p>Atendiendo a este eje, la institución cuenta con varios sistemas de información tecnológicos para la gestión de los procesos sustantivos y de soporte. El MEPyD es el primer ministerio que integra la firma electrónica <i>buzón de Firma Digital</i> en el sistema de gestión documental, reduciendo las demoras temporales en la firma de documentos, agilizando</p>	

los procesos y facilitando la descentralización. Esto permite reducir costes de papel impreso, y la firma de grandes volúmenes, garantizando la integridad y autenticidad de las documentaciones.

Podemos destacar los siguientes sistemas, algunos como parte de las innovaciones e implementaciones logradas:

- *Sistema de Planificación Nacional (SISPLAN): implementación de 4 módulos sobre los procesos relativos a los instrumentos de planificación.*
- *Implementación del buzón de Firma Digital en el sistema de gestión documental.*
- *Sistema Nomenclátor, para la construcción de un registro dinámico y georreferenciado de los topónimos del país.*
- *Repositorio Digital*
- *Sistema de Monitoreo del Plan Nacional Plurianual del Sector Público*
- *Sistema de Registro Único de Demandas Territoriales (RUDT)*
- *Sistema Nacional de la Cooperación Internacional Dominicana (SINACID)*
- *Implementación del sello digital en la aprobación de documentación de procesos a través de firma digital.*

A través del proceso estratégico de **gestión de mejora** cuyo objetivo es “Establecer, documentar, implementar y mantener el sistema de gestión del MEPyD para garantizar la mejora continua de los procesos”, se ha incentivado la cultura para la identificación y planificación de las mejoras, así como el levantamiento de sugerencias y la debida retroalimentación a los colaboradores.

**Evidencias:**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1.2.43 PEI 2021-2024, ejes estratégicos y transversales, p. 35.</li> <li>- 1.2.44 GM-PG-04 Procedimiento de Gestión de acciones correctivas; Seguimiento acciones correctivas (AC) SGC PPT Comité de Calidad 22-04, p.17</li> <li>- 1.2.45 Planificación de acciones de mejora SGC 2022-2023.</li> <li>- 1.2.46 Procedimiento de Gestión de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Solicitudes; Reportes de Buzón físico y en línea 2022; Registro de tratamiento a QRSS y Email con retroalimentación a sugerencias empleados.</li> <li>- 1.2.47 Procedimiento Gestión de firma digital; Captura firma GOB y ejemplos de doc.</li> <li>- 1.2.48 Resultados de Encuestas de satisfacción del cliente interno (DRHH, DTIC)</li> <li>- 1.2.49 Documentación de procesos disponible en carpeta compartida del SGC a todos los colaboradores.</li> <li>- 1.2.50 Política de innovación aprobada y socializada.</li> </ul>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>La institución comunica las iniciativas de cambio a través de actividades que integran a todo el personal y en la que participa la máxima autoridad, y otras a actividades que integran a los grupos de interés externos relevantes. Así mismo, se comunica a través de las reuniones de los directivos, así como de los diferentes equipos de trabajo conformados por los responsables de proceso. Sumado a lo anterior, diversas informaciones sobre iniciativas de cambio se difunden a través de los canales de</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>comunicación interna y externa (intranet, correo, página web, redes sociales).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1.2.51 Dialogo de Desarrollo: reporte de resultados (p. 1-30) y registro de participantes, p. 31; registros de CAFL, diálogos con la sociedad civil.</li> <li>- 1.2.52 Lanzamiento de Plataforma E-Learning Capacítate; informaciones publicadas en canales de comunicación interna (mural, correo).</li> <li>- 1.2.53 PE-PO-03 Política de gestión del cambio.</li> </ul>	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>La máxima autoridad del ministerio, viceministros y directivos se caracterizan por emitir mensajes basados en su experiencia y en el deber ser como ciudadanos responsables. Esto se evidencia en los discursos, notas de prensa, publicaciones y eventos que cuentan con su participación.</p> <p>El trabajo mediante la creación de equipos es constante, muestra de ello son las actividades que realizan los diferentes comités conformados en la institución (comité de calidad, comité de medio ambiente, salud y seguridad, comité SISCA), así como las reuniones que realizan la alta dirección</p>	

	<p>para la continuidad de los procesos y seguimiento a los resultados.</p> <p>Del mismo modo, se insta a que el personal participe en actividades generales que tocan aspectos relevantes para la cohesión interna entre los colaboradores, donde se promueve la integración, transversalidad de género, innovaciones tecnológicas, entre otras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1.3.1 Comunicados del ministro y directora de recursos humanos.</li> <li>- 1.3.2 Actividades sobre integración en temas de género, trato digno y de desigualdad.</li> <li>- 1.3.3 Campaña socialización de valores: ruta de los valores, los 10+ de economía promoviendo valores.</li> <li>- 1.3.4 Difusión de actividades de lanzamiento capacitate, voluntariado. Actividades de integración RRHH. Ofrenda floral en altar de la patria.</li> <li>- 1.3.5 Registros de participación y minutas comités: calidad, compras y contrataciones p.38, salud y seguridad p.50, seguimiento indicadores gestión pública (SMMGP) p.71</li> </ul>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>En la institución, la máxima autoridad del ministerio, viceministros y directivos son los principales generadores para promover el respeto entre los colaboradores y evitar cualquier tipo de discriminación, enmarcados dentro de la misión, visión y valores.</p>	

Desde la Dirección de Recursos Humanos se promueve que los colaboradores actúen apegados a los valores institucionales y a la ética, velando por su bienestar, facilitando los canales que permitan una comunicación efectiva en cuanto a la atención de sus necesidades. Se impulsa la igualdad de oportunidades y la confianza, evidenciado en la promoción del personal y en las publicaciones “nuestra gente” que sirve como espacio para compartir información institucional y para dar a conocer a los colaboradores internos.

Se abordan las necesidades individuales y circunstancias personales a través de mecanismos como el procedimiento de situaciones impropias; para el caso de opiniones e incidencias, se cuenta con la comisión de ética e información recolectada en los buzones QRSS.

Resaltamos además que contamos con la política de protección, promoción y apoyo de la lactancia materna, y la habilitación de un espacio de lactancia.

**Evidencias:**

- 1.3.6 Procedimiento de Manejo de Situaciones Impropias socializada. Política de uso del Código de Ética, socialización e informe.
- 1.3.7 Actividades sobre integración en temas de género, trato digno y de desigualdad; registros de capacitaciones 2022-2023
- 1.3.8 Registro QRSS físico y virtual 2020-2023

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1.3.9 Acciones de personal, promoción interna. Permisos por estudio y por docencia; Personal especial contratado.</li> <li>- 1.3.10 Informes del Dpto. de Beneficios de RRHH, p.7</li> <li>- 1.3.11 Difusión de información sobre beneficios.</li> <li>- 1.3.12 Boletín nuestra gente y muestra de boletín conoce más a nuestros colaboradores.</li> </ul>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>En la institución se aplican periódicamente encuestas para conocer la opinión del personal sobre distintos ámbitos de la gestión, al igual que se realizan reuniones de equipos para socializar los avances, resultados y elaboración de propuestas. Asimismo, a través de la intranet y el correo institucional, se comunica frecuentemente informaciones de interés general para el personal.</p> <p>En cuanto a la evaluación de la planificación operativa, los informes de resultados son socializados en reuniones con los directivos y la alta dirección, además de que son publicados en el portal transparencia institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1.3.13 Registros de comités; calidad, compras p.38, salud y Seguridad p.50; SMMGP p.71, medio ambiente p.78; Comité SISCA p.126.</li> <li>- 1.3.14 Política de uso del Código de Ética, socialización e informe Comisión de Integridad Gubernamental y cumplimiento Normativo.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1.3.15 Muestras de Minutas de reuniones de trabajo procesos de apoyo (p.1) y sustantivos (p.15).</li> <li>- 1.3.16 Intranet Institucional, correos de CI, Mural, Página Web y Redes sociales, boletín.</li> <li>- 1.3.17 Informe encuesta clima laboral 2021 y 2022. Socialización resultados clima 2022</li> <li>- 1.3.18 Muestra Informes de satisfacción del cliente interno 2022; socialización resultados cliente interno.</li> <li>- 1.3.19 Registros QRSS físico y en línea 2020-2023.</li> <li>- 1.3.20 Muestra Boletín nuestra gente.</li> <li>- 1.3.21 Encuesta de percepción interna sobre Integridad, ético y Resp. Social 2023: programación en PM CAF, difusión, reporte resultados y plan de acción.</li> </ul>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>La retroalimentación al personal se realiza en los procesos de evaluación del desempeño y en los espacios de reunión de los equipos de trabajo, como buena práctica. Se apoya el desarrollo de competencias del personal a través de las diferentes capacitaciones e inducciones, según el plan anual de capacitación.</p> <p>Desde el año 2021 se han comunicado y reconocido los logros alcanzados en el desempeño institucional para aquellos equipos de trabajo que han logrado sus metas, así como el logro del desempeño individual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1.3.22 Procedimiento de Gestión de Capacitación; Evidencia de inducción al personal e inducción al cargo; Registros de participantes en capacitaciones 2022-2023; Plataforma E-Learning Capacítate (interfaz y nota de prensa)</li> <li>- 1.3.23 Procedimiento de Evaluación del Desempeño; Muestra Evaluación del desempeño con recomendaciones y áreas de mejora.</li> <li>- 1.3.24 Socialización resultados clima 2022</li> <li>- 1.3.25 Pago de bonos por rendimiento individual; Reconocimiento grupal e individual: áreas con alto porcentaje de ejecución POA, Desempeño extraordinario, reconocimiento NORTIC; Socialización de procedimientos de la DJ con colaboradores; Publicación de logros de DC.</li> </ul>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Se han establecido en la institución lineamientos para la delegación de autoridad y competencias, a través de la creación de la política de suplencias, para garantizar en todas las áreas la continuidad de las actividades en los casos de ausencia de algún colaborador, como parte de las acciones identificadas para las normas básicas de control interno (NOBACI). Otras pautas que amparan la delegación de autoridad o responsabilidad se establecen en el manual de organización y funciones, y a través de resoluciones emanadas por el ministro para la delegación de sus funciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- I.3.26 Manual de Organización y Funciones vigente, ejemplo delegación p. 10 del documento; muestra de manual de cargos DGIP; muestra de inducción al cargo.</li> <li>- I.3.27 Ejemplo de resolución emitida por el ministro para delegación de firma; Política de suplencia del personal y evidencia de socialización.</li> <li>- I.3.28 Evidencia de inducción al personal e inducción al cargo</li> </ul>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>La institución ha llevado a cabo acciones de mejora a través de políticas y procedimientos, como es la implementación de la política de gestión y transferencia del conocimiento y el procedimiento de gestión de capacitación, dirigidas a fomentar en el empleado el aprendizaje continuo y desarrollo de habilidades y competencias. A través de los canales de comunicación interna se promueven actividades formativas a fin de que los interesados participen y puedan fortalecer sus capacidades.</p> <p>Durante el período enero-diciembre 2022, fueron impartidas más de 21 capacitaciones, respondiendo al plan de capacitación diseñado para el 2022, e impactando a más de 412 colaboradores (capacitaciones nacionales, capacitaciones internacionales, charlas, talleres y similares).</p> <p>Cabe destacar que se trabaja con el enfoque en el fortalecimiento sobre temas de gestión pública y gobernabilidad. Entre las distintas acciones formativas ejecutadas por el ministerio, se resaltan las siguientes:</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

- Diplomado en Hacienda e Inversión Pública (5 participantes)
- Taller de procesos e indicadores (23 participantes)
- Diplomado en desarrollo de competencias gerenciales (20 participantes)
- Taller Ética en la gestión financiera del Estado (7 participantes)
- Certificación en auditoría interna ISO 9001:2015 (13 participantes)
- Curso políticas nacionales de desarrollo territorial (2 participantes)
- Diplomado en gobernabilidad e innovación pública (10 participantes)
- Diplomado en planificación y gestión de proyectos e inversión pública del Estado (4 participantes)
- Taller Reglamento 522-06 de seguridad y salud en el trabajo (27 participantes)
- Curso Fundamentos del sistema nacional de compras y contrataciones (20 participantes)
- Habilidades de liderazgo para directivos públicos (23 participantes)
- Inducción a la Administración Pública, grupos ocupacionales I, II, III, IV y V (91 participantes).
- Taller sobre acuerdos y evaluación del desempeño (40 participantes)
- Charla Ley de función pública 41-08 (21 participantes)
- Charla sobre acuerdos y evaluación del desempeño – virtual (103).

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Como acción innovadora y mecanismo de aprendizaje para fortalecer las capacidades del personal, se creó la plataforma <i>capacitate</i> para colocar a disposición del personal informaciones relevantes de los procesos institucionales y los sistemas que se gestionan a nivel institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- I.3.29 Procedimiento de Gestión de Capacitación; Difusión formulario Detección de Necesidades 2021, 2022 y 2023; Muestra registros Detección de Necesidades Formativas.</li> <li>- I.3.30 Plataforma E-Learning Capacitate (interfaz y nota de prensa); Muestra de promoción de actividades formativas a través de los canales de comunicación interna.</li> <li>- I.3.31 Informe anual capacitaciones 2022; Registros de participantes en capacitaciones 2022-2023</li> <li>- I.3.32 Política de Gestión y Transferencia del Conocimiento; captura repositorio gestión y transferencia del conocimiento.</li> </ul>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>La institución cumple con el reconocimiento del personal, a través del pago por rendimiento individual. Desde el año 2021 se han comunicado y reconocido los logros alcanzados en el desempeño institucional para aquellos equipos de trabajo que han logrado sus metas operativas, así como el logro del desempeño individual en las evaluaciones anuales, informando sobre las áreas y el personal con resultados sobresalientes.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- I.3.33 Pago de bonos por rendimiento individual; Reconocimiento grupal e individual: áreas con alto porcentaje de ejecución POA, Desempeño extraordinario, reconocimiento NORTIC; Socialización de procedimientos de la DJ con colaboradores; Publicación de logros de DC; evidencias reconocimiento 2023.</li> <li>- I.3.34 Campaña socialización de valores: ruta de los valores, los 10+ de economía promoviendo valores.</li> </ul>	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>La institución tiene definido a través del proceso de planificación estratégica, la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Estas partes interesadas se especifican en el PEI 2021-2024, para determinar la dirección que deben mantener los objetivos y las acciones definidas, en función del grupo de interés a las cuales están dirigidas.</p> <p>En la página web se pone a disposición informes, boletines y reportes sobre análisis y estudios diversos en temas económicos y sociales, trascendentales en la toma de decisiones oportunas, garantizando el ejercicio de un MEPyD transparente y abierto.</p>	

Empleamos las encuestas de evaluación de la calidad de los servicios, que evalúa los atributos de los principales servicios y los clientes/usuarios nos retroalimentan con sus valoraciones y opiniones a partir de lo cual se plantean acciones de mejora que aumenten su satisfacción.

Para mejorar el análisis y monitoreo de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, se ha definido la implementación de mejoras para robustecer el proceso y obtener mejores resultados en el corto plazo.

**Evidencias:**

- 1.4.1 Plan Estratégico Institucional 2021-2024, p.28.
- 1.4.2 Publicaciones de informes de análisis y monitoreo en página web e intranet.
- 1.4.3 Procedimiento de análisis del contexto y riesgo organizacional, p.7; matriz eval. partes interesadas 2022 p. 15
- 1.4.4 Informe Encuesta satisfacción serv. externos 2020-2023; p.1, p.17, p.46 y p.106.
- 1.4.5 Captura tablero datos en página web: indicadores económicos, CASFL, mapa de inversiones, observatorio zona fronteriza.
- 1.4.6 Boletines en página web: “monitor de la frontera” (DPDZF): <https://mepyd.gob.do/publicaciones/dpdzf/> y “observatorio de la sociedad civil” (CASFL) <https://mepyd.gob.do/publicaciones/casfl/>; Publicaciones sobre informes y boletines de monitoreo socioeconómicos (VAES).

<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La institución, por su naturaleza, desarrolla actividades con los grupos de interés, en muchas de las cuales se estrechan o fomentan relaciones a través de la coordinación de esfuerzos, acuerdos, intercambio de experiencias y el fortalecimiento de relaciones con las autoridades políticas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1.4.7 Registros CASFL: diálogos con la sociedad civil.</li> <li>- 1.4.8 Publicaciones web sobre relaciones con autoridades políticas, y otras instituciones/organismos.</li> <li>- 1.4.9 Diálogos de desarrollo, reporte de resultados, p.20</li> <li>- 1.4.10 Notas de prensa acuerdos y convenios firmados.</li> <li>- 1.4.11 Registros de VIOTDR actividades con grupos de interés.</li> </ul>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>El proceso de identificación e incorporación de políticas públicas relevantes para la institución ha sido desarrollado en el Plan Estratégico 2021-2024, en el cual se evidencia la vinculación de los objetivos institucionales con los ejes de la Estrategia Nacional de Desarrollo y con otras instituciones. Lo mismo ocurre con la formulación del Plan Nacional Plurianual del Sector Público, en el cual se recogen las prioridades para el desarrollo sostenible del país.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1.4.12 Lineamientos Estratégicos Formulación Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021-2024, p.20; publicado en página web: <a href="https://mepyd.gob.do/publicaciones/lineamientos-estrategicos-formulacion-del-plan-nacional-plurianual-del-sector-publico">https://mepyd.gob.do/publicaciones/lineamientos-estrategicos-formulacion-del-plan-nacional-plurianual-del-sector-publico</a></li> <li>- 1.4.13 Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021-2024, publicado en portal web: <a href="https://mepyd.gob.do/publicaciones/plan-nacional-plurianual-del-sector-publico-2021-2024">https://mepyd.gob.do/publicaciones/plan-nacional-plurianual-del-sector-publico-2021-2024</a></li> <li>- 1.4.14 PEI 2021-2024: ejes transversales p. 31, alineación p. 35; matriz de resultados p. 45.</li> <li>- 1.4.15 Matriz marco legal</li> </ul>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>El proceso de alineación del desempeño de la institución con las políticas públicas y decisiones de relevancia ha sido desarrollado en el Plan Estratégico 2021-2024, en la matriz de resultados, en el cual se evidencia la vinculación de los objetivos institucionales con los ejes de la Estrategia Nacional de Desarrollo. Lo mismo ocurre con la formulación del Plan Nacional Plurianual del Sector Público, en el cual se recogen las prioridades para el desarrollo sostenible del país.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1.4.16 Lineamientos Estratégicos Formulación Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021-2024, p.20; publicado en página web:</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP



	<p><a href="https://mepyd.gob.do/publicaciones/lineamientos-estrategicos-formulacion-del-plan-nacional-plurianual-del-sector-publico">https://mepyd.gob.do/publicaciones/lineamientos-estrategicos-formulacion-del-plan-nacional-plurianual-del-sector-publico</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1.4.17 Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021–2024, publicado en portal web: <a href="https://mepyd.gob.do/publicaciones/plan-nacional-plurianual-del-sector-publico-2021-2024">https://mepyd.gob.do/publicaciones/plan-nacional-plurianual-del-sector-publico-2021-2024</a></li> <li>- 1.4.18 PEI 2021-2024, alineación p.28; matriz de resultados p. 45; matriz de productos institucionales, p.154.</li> <li>- 1.4.19 Matriz alineación POA 2022 con otros instrumentos; muestra POA con alineación PEI.</li> <li>- 1.4.20 Estructura programática 2023 y muestra de socialización.</li> <li>- 1.4.21 Muestra POA MEPyD 2023 con alineación PEI.</li> </ul>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>El ministerio continuamente realiza y fomenta las relaciones con los grupos de interés relevantes activamente (instituciones públicas, gobiernos locales, asociaciones sin fines de lucro, sociedad civil, consejos de desarrollo, organismos nacionales e internacionales, academias, medios de comunicación, autoridades políticas, entre otros), desarrollando y participando en diversos espacios como reuniones, talleres, diálogos, conferencias, intercambio de experiencias, así como en eventos nacionales e internacionales.</p> <p>De los espacios mencionados, varios han resultado en la firma de acuerdos/convenios para el desarrollo de planes, estrategias y formulación/ejecución de políticas públicas, cuyo fin último es mejorar el</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>accionar de las instituciones públicas, que derive en el beneficio de la ciudadanía.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- I.4.22 Notas de prensa acuerdos y convenios firmados.</li> <li>- I.4.23 Listado acuerdos y convenios del 2022</li> <li>- I.4.24 Rendición de cuentas de acuerdos y convenios 2022.</li> <li>- I.4.25 Muestra de registros de actividades CASFL con grupos de interés.</li> <li>- I.4.26 Registros de actividades DGIP</li> <li>- I.4.27 Registros de actividades VAES</li> <li>- I.4.28 Registros de VIOTDR actividades con grupos de interés.</li> <li>- I.4.29 Registros de actividades ORP</li> <li>- I.4.30 Evidencia de acuerdos de DPDZF</li> <li>- I.4.31 Registros de actividades DGDES</li> </ul>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>El ministerio continuamente fomenta las relaciones con los grupos de interés relevantes activamente (instituciones públicas, gobiernos locales, asociaciones sin fines de lucro, sociedad civil, consejos de desarrollo, organismos nacionales e internacionales, academias, medios de comunicación, autoridades políticas, entre otros), desarrollando y participando en diversos espacios como reuniones, talleres, diálogos, conferencias, intercambio de experiencias, así como en eventos nacionales e internacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- I.4.32 Publicaciones de participación de funcionarios MEPyD en actividades nacionales e internacionales.</li> <li>- I.4.33 Muestra de registros actividades CASFL con grupos de interés.</li> </ul>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Se establece en el PEI 2021-2024, el resultado institucional “<i>Fortalecida la reputación institucional, alineada con la misión y la visión</i>” a través de la implementación de planes de comunicación y difusión, que asegure el posicionamiento institucional. Los principales productos del ministerio, por su naturaleza, están dirigidos a generar información y conocimiento.</p> <p>A través de los canales de comunicación se difunde información sobre los reconocimientos que ha adquirido la institución en los principales indicadores que componen el sistema de monitoreo de la gestión pública como son: ITICGE, DIGEIG, SISMAP y SISACNOC.</p> <p>Así mismo, se comunica información sobre los avances que se han obtenido en cuanto a actividades de responsabilidad social, medio ambiente voluntariado, derechos humanos, género, entre otros aspectos asociados al quehacer institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- I.4.34 POA comunicaciones 2023: producto <b>Fortalecimiento del posicionamiento institucional en los medios de comunicación</b>, p. 1.; Plan de comunicación y cronograma 2023-2024: <a href="https://bit.ly/3jzYH6M">https://bit.ly/3jzYH6M</a></li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- I.4.35 Muestra de informes y reportes de prensa por correo institucional.</li> <li>- I.4.36 Publicaciones de reconocimientos a MEPyD (OGTIC, DIGEIG, SISACNOC).</li> </ul>	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>Se evidencia a través del proceso de formulación del PEI 2021-2024, la identificación de las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos por medio de la aplicación del análisis FODA (análisis del contexto interno y externo), estos datos se encuentran sistematizados en las (págs. 23-27 del PEI 2021-2024).</p> <p>Dentro de la identificación de las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos se realizó la revisión de los términos de <i>misión, visión</i>, con una lluvia de ideas sobre estos que derivó en la selección de algunas propuestas, integrando elementos claves como cohesión, liderazgo y marco macroeconómico.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.1.1 PE-PG-01 Procedimiento para el Análisis del Contexto y Riesgo Organizacional.</p> <p>2.1.2 Análisis del contexto 2021</p> <p>2.1.3 Análisis del contexto 2022</p> <p>2.1.4 Formulación PEI: Convocatoria, registros, minutas y publicación PEI 2021-2024.</p>	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	<p>En la página 28 del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se tienen identificados los grupos de interés internos y externos, se cuenta con informaciones relevantes en la matriz de partes interesadas, así como de las estrategias para el cumplimiento de sus necesidades y expectativas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.1.5 Matriz Partes Interesadas 2022.</p> <p>2.1.6 Registro del buzón de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes (QRSS)2020-2023.</p> <p>2.1.7 Informes de satisfacción del cliente interno 2022.</p> <p>2.1.8 Informe de la encuesta de satisfacción de los servicios externos 2020-2023.</p> <p>2.1.9 Proc de Gestión de Capacitación, Difusión form. Detección Necesidades, Reg. Detección Necesidades.</p>	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	<p>En la actualidad, el MEPyD analiza el marco normativo legal que rige el Sistema Nacional de Planificación e inversión Pública de la institución Ley Núm. 498-06, con miras a revisar y redefinir las estrategias de la planificación.</p> <p>De igual forma, llevó a cabo la primera capacitación para el diseño del Reglamento de Aplicación de la</p>	

	<p>Ley Núm. 368-22 de Ordenamiento Territorial, Uso de Suelo y Asentamientos Humanos; organizada en torno a las experiencias prácticas de distintos actores institucionales del nivel nacional y de los gobiernos locales que inciden en la toma de decisiones en esta materia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.1.10 Minuta de la revisión de la Ley Núm. 498-06 de Planificación e Inversión Pública</p> <p>2.1.11 Proceso de lanzamiento para la elaboración de planes de ordenamiento territorial Ley Núm. 368-22.</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>La formulación del PEI 2021-2024 contempló la aplicación del análisis FODA (análisis del contexto interno y externo), la cual se encuentra sistematizada en las páginas 23-27 del referido documento. En este sentido, a través de las auditorías internas se verifica la matriz de riesgo y fallos de las distintas áreas, a los fines de analizar el desempeño interno y las capacidades de respuesta al riesgo con las que cuenta la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.1.12 FP Gestión de Riesgos por Procesos.</p> <p>2.1.13 Matriz Análisis de Riesgos y Fallos, muestra Reclutamiento.</p> <p>2.1.14 Procedimiento Seg. med. y análisis de procesos y Matriz Gral. de indicadores procesos, p.12.</p>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>2.1.15 Presentación de Resultados de los indicadores 2022 (Ene-Oct).</p> <p>2.1.16 GM-PG-08 Proced. Revisión x la Dirección, minutas de reunión, planes de acción. y POA DIPyD 2023 p.2</p> <p>2.1.17 Informe eval serv. externos y Plan de acción 2022, p. 30 e Inf. eval. serv. externo y P. acción 2023 p.24.</p> <p>2.1. 18 POA -MEPyD-2022 (POA Consolidado 2022 con gestión de riesgos incorporada.</p> <p>2.1.19 POA 2023.  </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> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Se evidencia que el MEPyD traduce la misión y visión en objetivos estratégicos y operativos, en el Plan Estratégico Institucional cada cuatro años y en la formulación del POA que se realiza cada año.</p> <p>El ministerio cuenta con un Plan Estratégico Institucional ex2021-2024 y sus respectivos planes operativos anuales, alineados con los instrumentos de planificación; Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público.</p>	

	<p>La institución involucra los grupos de interés en los planes estratégicos, así como en la planificación a través de mecanismos de coordinación y coparticipación en el desarrollo de las operaciones establecidas en el PEI 2021-24 (pag.114), y a través de la evaluación de los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b>  2.2.1 POA-MEPYD-2022.  2.2.2 PE-PG-02 Procedimiento de Elab. y Eval. del PEI.  2.2.3 PE-PG-05 Procedimiento de Elaboración y Publicación POA.  2.2.4 Registros de participantes formulación PEI  2.2.5 Informe de Ejecución POA 4T y resumen 2022.  2.2.6 Memoria de Rendición de Cuentas MEPyD 2022 (pág. 165-166).</p>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>La institución involucra los grupos de interés en los planes estratégicos, así como en la planificación a través de mecanismos de coordinación y coparticipación en el desarrollo de las operaciones establecidas en el PEI 21-24 (pág.28), y el informe de evaluación de los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b>  2.2.7 Informe Evaluación Servicios externos MEPyD 2020-2023  2.2.8 Matriz Partes Interesadas 2022.  2.2.9 Encuentro de socialización para impulsar la Estrategia de seguridad vial.  2.2.10 Consultas provinciales del Pacto Nacional del Agua.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP



	<p>2.2.11 Taller de socialización articulación y pres. de demandas priorizadas por CDP.</p> <p>2.2.12 Tres ciudades una mirada al desarrollo urbano de la zona fronteriza.</p>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>La institución ha establecido (7) ejes transversales, los cuales han sido definidos con el propósito de dar respuesta a las políticas establecidas en la Estrategia Nacional de Desarrollo, e identifican las áreas necesarias de intervención para la construcción del poder ciudadano, la igualdad de oportunidades y la existencia de espacios de consenso. Dentro de los cuales se destacan: equidad de género, sostenibilidad ambiental, social, cultural y económica.</p> <p>Respecto a la gestión ambiental, se evidencian distintas acciones realizadas a través del comité de medio ambiente y el voluntariado MEPyD, con el objetivo de tener un mejor entorno y un medio ambiente más limpio y habitable mediante acciones de concientización a los colaboradores del ministerio y al ciudadano.</p> <p>Así mismo, el MEPyD confirma su compromiso con el desarrollo de acciones que promueven la transversalidad de la equidad de género como elemento para garantizar la igualdad de acceso a las oportunidades de mujeres y hombres.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.2.13 POA 2023 DIPyD genero p.4 y DRRHH p.6</p> <p>2.2.14 Difusión de iniciativas de Género, Sostenibilidad y RSE.</p>	

	<p>2.2.15 GA-PO-01 Política de Seguridad, Salud y Medioambiente.</p> <p>2.2.16 Res. 6-21 aprueba División de Género (p. 5)</p> <p>2.2.17 Actividades en temas de género en varios aspectos internos y externos.</p> <p>2.2.18 Jornada de reforestación y cronograma medioambiente.</p> <p>2.2.19 Acta constitutiva y registros actividades Comité de Medioambiente</p>	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>La institución asegura la disponibilidad de los recursos a través del proceso de formulación del presupuesto, plan anual de compras y contrataciones y la planificación operativa, que inicia con la elaboración de la estructura programática en junio de cada año, para la implementación efectiva de los planes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.2.20 GF-PE-08 Procedimiento Presupuesto Financiero V01.</p> <p>2.2.21 Planificación y programación para asegurar recursos.</p> <p>2.2.22 Presupuestos anuales 2020 al 2022</p> <p>2.2.23 Planes anuales de compras_2020 al 2022</p> <p>2.2.24 Informes de evaluación trimestral 1T, 2T y 3T 2022.</p> <p>2.2.25 Socialización POA 2023 y la estructura programática.</p>	

**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>		

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) <b>Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</b></p>	<p>La planificación estratégica 2021-2024 incorpora el conjunto de prioridades institucionales y el marco temporal para su ejecución. Además, la Máxima Autoridad Ejecutiva revisa anualmente las prioridades institucionales a ser considerada en la planificación institucional.</p> <p>La estructura organizativa fue actualizada en el año 2021, a través de la resolución aprobatoria Núm. 6-21.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.3.1 Mapa de procesos V. 03.  2.3.2 Proceso de cambios de estructura organizacional del MEPyD, 2021  2.3.3 Resolución 06-21 aprueba estructura organizativa, socialización vía intranet. y reporte de implementación.  2.3.4 Información documentada (captura de pantalla de carpeta SGC) registros de socialización.  2.3.5 Registro de participación y minuta de la socialización de las prioridades institucionales con el ministro.</p>	
<p>2) <b>Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</b></p>	<p>Los planes institucionales se caracterizan por la definición de objetivos, la gestión por resultados y operaciones para todas las unidades de la organización, lo cual se evidencia en el PEI, POA, así como en la información documentada.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.3.6 PE-PG-06 Procedimiento de Monitoreo POA, POA 2023, PEI (matriz de resultados p. 45)</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>Los objetivos y metas establecidas en los distintos planes, así como su nivel de cumplimiento, son socializados a lo interno del MEPyD, y publicados en la página web institucional, accesibles a todos los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.3.7 Registros de divulgación y socialización del PEI, y publicación del marco estratégico  2.3.8 PPT Inducción Recursos Humanos (p. 6-17)  2.3.9 Socialización de los objetivos de calidad vía comunicación interna.  2.3.10 Socialización del PEI-POA, a través del intranet, Memoria de Rendición de Cuentas y la web institucional.  2.3.11 Plan de comunicación Institucional 2023-2024.</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>Los planes institucionales se monitorean y evalúan de manera sistemática, se realizan informes anuales de evaluación de la planificación estratégica e informes trimestrales de evaluación para el seguimiento a los planes operativos, planes de acción y planes de mejora, a los fines de medir los logros obtenidos, identificar los riesgos ocurridos durante el periodo evaluativo y tomar las acciones correctivas pertinentes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.3.12 Informe de Ejecución POA 4T y resumen 2022.  2.3.13 Registros de participación en reuniones de revisión de POA.  2.3.14 Formulario de modificación POA  2.3.15 Matriz de indicadores SGC 2022</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

--	--	--

**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
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Los procesos de cambios en la organización están institucionalizados a través de las políticas internas, la realización de diagnósticos institucionales, y la aplicación del ciclo PDCA en los procesos a mejorar.</p> <p>En el ámbito de la tecnología, el MEPyD trabaja en el desarrollo de iniciativas con miras a modernizar y eficientizar los procesos que se llevan a cabo desde diferentes áreas de la institución. A continuación, se resaltan los resultados más preponderantes obtenidos en el año en curso:</p> <p>*Actualización de infraestructura tecnológica (cableado, infraestructura de red y seguridad, Softwares y licencias especiales).</p> <p>* Ejecución de interoperabilidad de infraestructura tecnológica del MEPyD con las Oficinas Regionales de Planificación (ORP), ubicadas en distintas provincias del país.</p> <p>El Centro Nacional de Fomento y Promoción de las Asociaciones sin Fines de Lucro (CASFL) sostiene un encuentro con representantes de la Cámara de Cuentas, con el objetivo de conocer y socializar sobre el Sistema de rendición de cuentas para las ASFL como resultado de la interoperabilidad con el</p>	

	<p>Sistema Integrado de Gestión para las asociaciones sin fines de lucro (SIGASFL).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.4.1 Políticas: de Gestión del cambio y de innovación.</p> <p>2.4.2. Procedimiento Gestión de firma digital; Captura firma GOB y ejemplos de doc.</p> <p>2.4.3 Procedimiento Adquisición de Sistemas de Información.</p> <p>2.4.4 Implementación innovaciones (SUT, Alertdoc, Firma digital).</p> <p>2.4.5 Certificaciones NORTIC A5 y NORTIC A6 de parte de la OGTC.</p> <p>2.4.6 Programación POA 2022 (DTIC, DRRHH, DA) p. 2-4.</p> <p>2.4.7 Programación POA 2023 (DTIC, DRRHH, DA) p. 9-10, p. 30.</p> <p>2.4.8 SIGASFL: Automatización de los servicios prestados desde el Centro de Fomento y Promoción a las ASFL.</p> <p>2.4.9 Interoperabilidad entre sistema CASFL- Cámara de cuentas.</p> <p>2.4.10 Procedimiento para gestión de QRSS V06</p> <p>2.4.11 Registro de QRSS 2020-2023</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>Se evidencian acciones de intercambio con otras instituciones públicas con impacto en los procesos internos de conocimiento, información, uso de plataformas y registros, a fin de eficientizar los servicios y promover la interacción. Entre estas actividades está: el <i>“intercambio de experiencias sobre planificación territorial, autonomía financiera de las MIPYMES entre Cuba y RD”</i>; aplicación de innovación en los sistemas en la interoperabilidad entre el SIUBEN y MEPyD, mediante intercambio de información entre herramientas tecnológicas que</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

permiten la interconectividad; Formulario de modificación POA, invitando a los usuarios recibir servicios de calidad en tiempo oportuno.

La interacción permite crear lazos para la obtención de un mejor desempeño institucional como en el caso de la CGR con las NOBACI; también se realizan actividades de benchlearning y benchmarking en la que se comparten mejores prácticas. Dentro de esta se incorporan las capacitaciones y seminarios entre países "Encuentro de autoridades de inversión pública de 16 países de América Latina y el Caribe" teniendo como sede la RD. La institución ha realizado benchmarking con el MICM con el propósito de conocer sus buenas prácticas respecto a su proceso de gestión presupuestaria, también está el encuentro entre MEPYD/DIPyD y MIREX con el objetivo de compartir buenas prácticas para la interacción de los procesos de desarrollo institucional y calidad en la gestión.

**Evidencias:**

2.4.12 Intercambios de información entre herramientas tecnológicas con la Cámara de Cuentas.

2.4.13 Asesorías de personal de CGR sobre implementación de las NOBACI (registros de participantes, emails).

2.4.14 Matriz de actividades de Benchmarking-Benchlearning

2.4.15 Benchmarking/benchlearning (Minutas, publicaciones y registros)

<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Como parte de las acciones de mejora identificadas en la autoevaluación CAF 2022, MEPyD ha documentado la <i>política de innovación</i>, en la cual se establece la identificación de iniciativas de innovación en las áreas de servicio, infraestructura y tecnología, tomando en cuenta las propuestas de las partes interesadas registradas a través de los diferentes canales establecidos: buzones de QRSS, correos electrónicos institucionales, vía telefónica, atención presencial y página web.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.4.16 Nota de prensa certificaciones NORTIC A5 y A6.</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 en la documentación y en la implementación de políticas y procedimientos que permiten la captación de las ideas, del conocimiento; las mejoras a los procesos y la promoción de sugerencias dadas por los colaboradores y partes interesadas mediante los buzones de QRSS y los canales dispuestos para tales fines utilizando recursos tecnológicos innovadores que agregan valor a los colaboradores del ministerio y a la ciudadanía.</p> <p>Dentro de las innovaciones tecnológicas se encuentra la Plataforma E-Learning Capacitate, con la que se crea un espacio de aprendizaje para fortalecer las competencias y el nivel profesional de los colaboradores, además del fortalecimiento institucional que establezca las bases del marco filosófico del ministerio, a través de su misión, visión y valores para fortalecer el desarrollo de las competencias técnicas y administrativas.</p>	



Se cuenta con el Buzón de firma digital, convirtiéndose el Ministerio de Economía en el primer ministerio del país en contar con esta innovación tecnológica, con la que da un paso más para la automatización y la simplificación de los trámites internos y externos de la institución.

A lo interno de la institución se encuentra el ALERDOC que es un sistema de rastreo de documentos que permite la revisión y registro de firmas, recepción y salida de cada una, así como el sistema de transportación que consiste en gestionar, eficientizar y optimizar los servicios que se ofrecen a través del Departamento de Transportación del ministerio.

También se cuenta con el SUT que es el sistema único de ticket utilizado para gestionar los requerimientos internos entre las áreas que ofrecen los diferentes servicios internos: Recursos Humanos, Comunicaciones, Gestión financiera, entre otras áreas.

**Evidencias:**

2.4.17 Política de Gestión y Transferencia del Conocimiento.

2.4.18 Promoción y seguimiento de buzones de sugerencias.

2.4.19 Desarrollos de innovaciones y herramientas TIC para la mejora de la gestión

<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>La institución trabaja para asegurar la disponibilidad de los recursos y sacar el mejor provecho al presupuesto, y con ello poder realizar la implementación de los cambios planificados en los planes operativos vinculados al presupuesto, tomando en consideración el análisis de las prioridades institucionales, y las modificaciones a la planificación anual y el PACC; para ello se realizan reuniones periódicas, y el análisis de las prioridades, asegurando así la disponibilidad de los recursos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.4.20 Presupuesto inicial 2022  2.4.21 Ejecución presupuestaria diciembre 2022.  2.4.22 Plan Anual Compras y Contrataciones 2022  2.4.23 Plan Anual Compras y Contrataciones 2023  2.4.24 Programación anual indicativa 2022.  2.4.25 POA consolidado 2022 e informe de ejecución POA 4T y Resumen 2022  2.4.26 POA MEPyD 2023 e informe de evaluación POA 1er. Trimestre 2023.</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Se evidencia el ejercicio de planificación anual de los recursos humanos requerido para ejecutar las actividades y funciones diseñadas en el MEPyD, acorde a los procesos definidos y establecidos en la dirección de RRHH, y siguiendo los lineamientos del MAP (presentándose a través del DATR/PRH-001</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>formulario de planificación recursos humanos). Dicha planificación es remitida a la Dirección del Trabajo y Remuneraciones del MAP.</p> <p><b><u>Evidencia:</u></b></p> <p>3.1.1 Procedimiento de Planificación Anual de Gestión Humana V.3  3.1.2 Formulario DATR/PRH-001 2022-MEPYD  3.1.3 Registros planificación de RRHH y su alineación al POA 2021-2023  3.1.4 Proyección de ingreso de personal 2022-2023  3.1.5 POA DRHH 2022-2023  3.1.6 Reportes de seguimiento a la planificación de RRHH.  3.1.7 Evidencia de alineación de la planificación de RRHH con la nueva estructura organizacional.  3.1.8 Muestra Matriz de requerimiento personal de las áreas.</p>	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Desde la Dirección de RRHH se implementa el proceso de selección del personal, apegado a los criterios legales y lineamientos establecidos por el órgano rector. El área tiene documentado las funciones propias del área, a través de fichas de procesos y sus respectivos procedimientos, a partir de los cuales implementa y desarrolla sus actividades.</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <p>3.1.9 Fichas de procesos, Políticas y Procedimientos RRHH: GH-PE-02 Procedimiento de reclutamiento y selección; GH-PE-03 Procedimiento de Registro y Control, GH-PE-05 Procedimientos de</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>compensación y beneficios laborales; GH-PE-06 Procedimiento Evaluación del desempeño, GH-PE-07 Procedimiento de Gestión de Capacitación, GH-PO-03 política de Gestión Transferencia del Conocimiento, GH-PO-06 Política de Suplencia del Personal.</p> <p>3.1.10 Res. 23-19 y Manual de cargos y perfiles de competencias V.03</p> <p>3.1.11 Plan Anual de Capacitación MEPyD 2022 y 2023</p> <p>3.1.12 Registros de inducción de personal (listas participantes 2021, 2022, 2023).</p> <p>3.1.13 Programa y PPT utilizada en inducción.</p>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>La institución ha implementado los lineamientos establecidos en las regulaciones y normativas legales emitidas por el órgano rector (MAP), a través de la aplicación de los procedimientos y políticas. Esto se evidencia además a través de la realización de las actividades relacionadas debajo.</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <p>3.1.14 Guía Vida Familiar, Personal y Trabajo (divulgada).</p> <p>3.1.15 Implementación Escala Salarial aprobada.</p> <p>3.1.16 Campaña de Valores: Los 10+ de Economía. Ver evidencia 3.1.9 Fichas de proceso, políticas y procedimientos RRHH.</p> <p>3.1.17 Constancia de concursos públicos aplicados y uso banco elegible.</p> <p>3.1.18 Registros evidencian reclutamiento y promociones internas.</p> <p>3.1.19 Inclusión laboral de personal con discapacidad.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>3.1.20 Política de Protección, promoción y apoyo a la lactancia Materna.</p> <p>3.1.21 Estadísticas institucionales (visualizan igualdad oportunidades-género)</p> <p>3.1.22 Productos en POA relacionados a política de género</p>	
4)	<p>Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>La institución tiene previsto en el PEI 2021-2024 (página 232), en el eje y objetivo institucional 5, dentro del resultado “Modelo de gestión del personal enfocado a resultados” el producto “Programa de desarrollo de personal”. El monitoreo y seguimiento de este es realizado a través del avance en la ejecución del plan anual de capacitación remitido al INAP y puede evidenciarse en:</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Ver en evidencia 3.1.9 Procedimiento de Gestión de Capacitación (página 64)</p> <p>Ver evidencia 3.1.11 Plan Anual de Capacitación MEPyD 2022 y 2023</p> <p>3.1.23 Matriz Evaluaciones Capacitaciones 2021-2022.</p> <p>Ver evidencia 3.1.5 POA RRHH 2022-2023.</p> <p>3.1.24 Registros de participantes en capacitaciones realizadas 2022-2023.</p> <p>Ver evidencia 3.1.17 Constancia de concursos públicos aplicados.</p> <p>Ver evidencia 3.1.18 Página 7 Listado de promociones 2021-2023</p>	<p>No se evidencia la definición y establecimiento de planes de desarrollo de carrera profesional.</p>
5)	<p>Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y</p> <p>La institución tiene previsto en el PEI 2021-2024, en el eje y objetivo institucional 5, (página 233) dentro del resultado “Modelo de gestión del personal enfocado a resultados” el producto “Evaluación de</p>	

<p>evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>Desempeño coordinada”, y verificándose a través del Porcentaje de colaboradores con acuerdos y evaluaciones de desempeño. Puede evidenciarse en:</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Ver en evidencia 3.1.9 Procedimiento de Evaluación del Desempeño (página 54)</p> <p>3.1.25 Reporte acuerdos desempeño 2023 y muestra 2022-2023.</p> <p>3.1.26 Reporte de evaluación de desempeño 2021-2022.</p> <p>3.1.27 Mecanismos de evaluación desempeño y reconocimiento: interfaz sistema de evaluación de desempeño, difusión inicio proceso, constancia aplicación evaluación 2022-2023, talleres de capacitación. Reconocimiento al personal.</p> <p>3.1.28 Seguimiento a resultados desempeño de bajo promedio 2021-2022.</p> <p>3.1.29 Plan de mejora a personal con baja calificación en evaluación del desempeño 2020.</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>La institución ha definido a la <b>equidad de género</b> como eje transversal en el marco estratégico (PEI 2021-2024 en pág. 32), con el propósito de dar respuesta a las políticas transversales definidas en la Estrategia Nacional de Desarrollo. En el MEPyD puede evidenciarse en lo siguiente:</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.1.30 Evidencias implementación política de género: Resolución 6-21 pág. 5 (creación División de Género), Designación personal división de igualdad de género, Creación Comisión de Género VIOTDR, DGDES.9.0 Boletín No. 8 Género,</p>	

	<p>Difusión de iniciativas de Género y Reportes de avances acciones transversalidad de género.</p> <p>Ver en evidencia 3.1.9 Política otorgamiento y extensión licencias por maternidad o paternidad. (página 111)</p> <p>Ver evidencia 3.1.22 Estadísticas institucionales visualizan género</p>	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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>En el PEI 2021-2024, en el eje 5, se ha establecido un resultado institucional (página 232) <i>Programa de Desarrollo de Personal</i>, a ser implementado desde la Dirección de RRHH, así como acciones de mejora para el Desarrollo del Personal, considerando las necesidades y expectativas de los colaboradores en todos los niveles de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.2.1 POA RRHH 2022-2023</p> <p>3.2.2 Difusión y evidencias Detección de Necesidades 2022 y 2023.</p> <p>3.2.3 Plan Anual de Capacitación MEPyD 2022 y 2023.</p> <p>3.2.4 Reporte de Seguimiento del plan Capacitación.</p>	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	En el proceso de reclutamiento y selección del personal, sea por concurso público o por	

	<p>nombramiento temporal, se aplica una entrevista para evaluar las competencias del candidato, a partir de la cual se genera un reporte indicando las principales competencias y habilidades detectadas y la sugerencia de las posiciones que podría desempeñar en la institución. Todas las áreas de la institución realizan el ejercicio de identificar las necesidades de capacitación de su personal vinculado a la planificación institucional, información que es evaluada para agregarse al plan de capacitación.</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <p>3.2.5 Procedimientos DRHH: Planificación Anual de Gestión Humano, Reclutamiento y Selección, de Gestión de Capacitación. Ver evidencia 3.2.3 Plan Anual de Capacitación 2022 y2023</p> <p>3.2.6 Evidencias de publicación de vacantes.</p> <p>3.2.7 Registros de participantes en capacitaciones realizadas 2022-2023</p> <p>3.2.8 Programa y PPT Jornadas de inducción al personal de nuevo ingreso.</p> <p>3.2.9 Evidencias de inducción al puesto de trabajo.</p> <p>3.2.10 Reporte de entrevistas por competencias</p> <p>3.2.11 Matriz de evaluación de las capacitaciones.</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>En el plan de capacitación institucional del MEPyD se establecen acciones para la formación online, a través de la plataforma CAPACITATE Moodle desarrollada para este propósito.</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP



	<p>3.2.12 Plataforma E-Learning Capacítate (interfaz y nota de prensa y cursos online disponibles, webinars/talleres)</p> <p>3.2.13 Registro desarrollo de competencias técnicas innovadoras: taller gestión de riesgo interna y acciones correctivas y mesas de trabajo áreas y Metodología grupo focal.</p>	
4)	<p>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>La institución ha identificado las necesidades de capacitación para el 2022-2023, donde se incluyen diferentes ámbitos para desarrollar y potenciar las capacidades del personal de cada grupo ocupacional de forma individual y en equipo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Ver evidencia 3.2.2 Difusión y evidencias Detección de Necesidades_2021-2023</p> <p>Ver evidencia 3.2.3 Plan de capacitación 2022 y 2023</p> <p>3.2.14 Seguimiento plan de capacitación 2021,2022 y 2023</p>	
5)	<p>Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>En el proceso de inducción al personal de nuevo ingreso, se agota una jornada en la que intervienen varias áreas (DIPyD, DRHH, DTIC, Control Interno), a fin de que los nuevos colaboradores se vayan familiarizando con la dinámica de la institución. De igual manera se coordina con el supervisor inmediato para que este sea inducido al puesto de trabajo en el área a la cual ha sido asignado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.2.15 Programa y Presentación Inducción institucional y Registro de participantes inducción institucional</p>	

	3.2.16 Registros de inducción al cargo 2021-2022.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>En el MEPyD esta acción en la práctica se realiza a solicitud del personal y en algunos casos, a solicitud del supervisor, para estos fines se ha definido el procedimiento correspondiente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.2.17 Procedimiento de Movimiento, traslado y Desvinculación de Personal, registros movimientos internos y evidencias acción personal de contratado a nombramiento.</p>	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	<p>En el plan de capacitación anual 2023 se establecen acciones formativas a ser desarrolladas a través de la modalidad online en la plataforma CAPACITATE Moodle desarrollada para este propósito.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Ver evidencia 3.2.3 Plan Anual de Capacitación MEPyD 2022 y 2023</p> <p>3.2.18 Política de Gestión y Transferencia del Conocimiento y Evidencias implementación</p> <p>Ver evidencia 3.2.12 Plataforma E-Learning Capacítate (interfaz y nota de prensa y cursos online disponibles, webinars/talleres</p> <p>Ver evidencia 3.2.9 inducción al puesto de trabajo.</p>	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	<p>El proceso de detección de necesidades, elaboración e implementación del plan de capacitación se ha institucionalizado en el MEPyD, siguiendo los lineamientos del INAP. La institución ha llevado a cabo varias jornadas de sensibilización</p>	

y formación sobre la equidad de género. Así mismo, se destaca la formación en gestión de riesgos con enfoque a la norma ISO 9001-2015.

**Evidencias:**

3.2.19 Plan Anual de Capacitación MEPyD 2022 (ver capacitaciones resaltadas).

3.2.20 Evidencias de capacitaciones asincrónicas-virtuales.

3.2.21 Registros de actividades capacitación:

- Difusión Charla vía zoom sobre el Régimen ético del Servidor Público (abril 2022).
- Difusión Charla de sensibilización: Trato digno hacia las personas con discapacidad Jornada de prevención y erradicación de la violencia de género nov. 2022.
- Lista de asistencia Curso Gestión de riesgos – marzo 2021.
- Lista de asistencia Curso Manejo de conflictos – mayo 2021.
- MEPyD realiza taller de planificación con enfoque de género.
- Curso de Política de Género y derecho humano.
- Prevención violencia género y otros
- Capacitación en Salud y Seguridad,
- Capacitación SISCA

3.2.22 Código de Ética socializado en la web institucional y miembros comisión de integridad.

3.2.23 Constancias de trabajos Comité de Género (informes de avance).

<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>Desde la Dirección de Recursos Humanos se están llevando a cabo acciones para la gestión del conocimiento, a fin de promover que el personal comparta los conocimientos adquiridos en los procesos formativos con los demás empleados de la institución relacionados con la temática.</p> <p>Para esto se ha documentado una política de gestión y transferencia del conocimiento. Se mide la eficacia de las formaciones realizadas siguiendo los criterios y lineamientos establecidos en el procedimiento de capacitación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Ver evidencia 3.2.5 Procedimiento de Capacitación página 24 (7.5-actividad 15).  Ver evidencia 3.2.20 Política de Gestión y transferencia del Conocimiento.  3.2.24 Correos de requerimiento de transferencia de conocimiento.  3.2.25 Formulario de medición de eficacia.  3.2.26 Matriz evaluación capacitaciones 2022  3.2.27 Informe Plan Anual Capacitación 2022.</p>	<p>No se evidencia análisis costo beneficios sobre el impacto de los programas de formación</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>La cultura del diálogo abierto entre el personal se promueve desde la máxima autoridad hacia todos los niveles de la institución, a través de la implementación de mecanismos que permiten el aporte de ideas y mejoras a las actividades u</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>operaciones definidas. Esto se evidencia mediante los diferentes mecanismos establecidos para la captación de las ideas de los miembros de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.3.1 Mecanismos de diálogos: Procedimiento de gestión de QRSS, Buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias (difusión, ubicación, formulario, informe), Canal de denuncias online, Muestra minutas de mesas de trabajo, Muestra minutas Comité de la Calidad, Buzones de ética, Evidencia actividad de integración. Muestra evidencias elaboración plan de comunicación estratégica</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>El MEPyD ha documentado la manera en que los colaboradores(as) pueden aportar ideas, sugerencias, quejas mediante el buzón Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Solicitudes institucionales con miras a la mejora de los procesos. Son realizadas, además, mesas de trabajos con las áreas para el levantamiento y mejoramiento de los procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.3.2 Evidencias aporte de ideas: Procedimiento de Gestión de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Solicitudes, Buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias (difusión, ubicación, formulario, informe) y Minutas mesas de trabajo mejoramiento procesos</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</p>	<p>En los procesos de planificación operativa y dentro del sistema de gestión de calidad institucional del MEPyD se ha implantado el involucrar a empleados claves de las unidades organizativas, con su</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>integración, por igual, en los distintos comités institucionales.</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <p>3.3.3 Evidencias involucramiento personal: Registros de participación en formulación del PEI, Registros de reuniones de levantamiento de procesos, Evidencia de los servicios de RRHH a través del sistema SUT, Evidencia socialización y planificación de mejoras, Evidencias de sugerencias y quejas depositadas en el buzón QRSS y socialización de los buzones, Emails áreas remitiendo tratamientos (servicios, hallazgos)</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La institución ha documentado e implementado un proceso de evaluación del desempeño siguiendo los lineamientos establecidos por el órgano rector, que da respuesta a los requisitos del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001-2015. Esto se evidencia a través de la documentación establecida (procedimiento y acuerdos de desempeños realizados).</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <p>3.3.4 Procedimiento de Evaluación del Desempeño 3.3.5 Acuerdos de desempeño (muestra)</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 realizan encuestas de clima laboral siguiendo los lineamientos del MAP, de manera periódica, involucrando a todo el personal del ministerio o mediante una selección de muestra aleatoria. Los resultados de estas se socializan a nivel de directivos y luego a toda la institución. De estos resultados se</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>formulan planes de acción cuyas evidencias y ejecuciones se reportan para dar cumplimiento al indicador correspondiente en el SISMAP. Hay que destacar la realización de encuestas de clientes internos desde el año 2022 publicadas para toda la institución.</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <p>3.3.6 Procedimiento de Gestión de Clima Organizacional.  3.3.7 Difusión encuesta clima laboral 2021- 2022  3.3.8 Informe encuesta clima laboral 2020  3.3.9 Socialización resultados encuesta clima laboral 2021\2022  3.3.10 Informe encuesta clima laboral 2021 y 2022  3.3.11 Plan de acción de clima laboral 2021-2022  3.3.12 Difusión encuestas clientes internos y socialización resultados 2022-2023 y Muestra planes de mejoras (encuestas clientes internos)</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>En el MEPyD, a los fines de contribuir a mantener las condiciones adecuadas de seguridad y salud para todo el personal, ha reactivado las actividades del comité de seguridad y salud laboral, abordando varias acciones para mejorar las condiciones de este ámbito en la institución.</p> <p>Las actividades del comité de salud y seguridad laboral se evidencian a través de la documentación establecida y los registros de actividades realizadas.</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p>	

	<p>3.3.13 Política de Seguridad, Salud y MA y Procedimiento de Salud y Seguridad Ocupacional y divulgación.</p> <p>3.3.14 Acta constitutiva comité mixto SS y registros de iniciativas y actividades de salud ocupacional.</p> <p>3.3.15 Protocolo COVID-sensibilización.</p> <p>3.3.16 Jornadas de bienestar y salud</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>Desde la Dirección de Recursos Humanos se han documentado e implementado políticas que impactan en la conciliación de la vida familiar y laboral del colaborador y colaboradora.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.3.17 Políticas de RR. HH: Política de Otorgamiento y Extensión de Licencias por Maternidad o Paternidad / Vacaciones y Permisos / Día Libre por Cumpleaños y Aniversario de Ingreso a la Institución)</p> <p>3.3.18 Actividad de integración familiar</p> <p>3.3.19 Guía vida familiar, personal y trabajo</p> <p>3.3.20 Divulgación política de protección, promoción y apoyo lactancia</p> <p>3.3.21 Espacio de lactancia.</p>	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>Se evidencia que se realizan actividades para apoyar al personal más desfavorecido o con discapacidad. En específico, en la asignación de cuotas de almuerzo para el personal (escala proporcional al salario obtenido).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.3.22 Encuentro Fundación Loata – inclusión laboral personas con discapacidad.</p>	



	<p>3.3.23 Charla Trato Digno hacia personas con discapacidad</p> <p>3.3.24 Procedimiento Servicios de almuerzo al personal (ver página 5).</p> <p>3.3.25 Ruta de transporte disponibles</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>El MEPyD promueve acciones para el personal de todos los grupos ocupacionales. Desde la Dirección de Recursos Humanos se promueven acciones sobre beneficios laborales de manera equitativa a todo el personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.3.26 Procedimiento de Compensación y Beneficios y de Servicio de almuerzo al personal</p> <p>3.3.27 Difusión plan corporativo gimnasio.</p> <p>3.3.28 Actividades deportivas y de integración familiar</p> <p>3.3.29 Programa bienestar y salud (Salud (visual, Cáncer de seno)</p> <p>3.3.30 Montos invertidos en beneficios colaboradores.</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.**

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<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>El ministerio ha realizado la identificación de socios claves del sector privado, de la sociedad civil y del sector público a través de la matriz de partes interesadas en conjunto a sus necesidades y expectativas; y las estrategias para el cumplimiento de los requerimientos.</p> <p>Por la naturaleza de sus funciones, las alianzas, convenios y acuerdos son frecuentes para el desarrollo de las relaciones con los grupos de interés.</p> <p>En garantía del control y monitoreo al cumplimiento de las estrategias definidas para los grupos de interés, la institución ha establecido en el POA de la DIPyD la revisión del contexto y las partes interesadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.1.1 Matriz de partes interesadas 2022-2023.  4.1.2 Requisitos gestión de convenios y acuerdos.  4.1.3 Notas de prensa acuerdos y convenios firmados.  4.1.4 Listado de acuerdos/convenios vigentes del 2022  4.1.5 POA de la DIPyD 2022-2023, (p.3); (p:7).  4.1.6 Rendición de cuenta MRC 2022 (p.78, 83).</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</p>	<p>La institución de manera frecuente gestiona acuerdos de colaboración, así como convenios y alianzas de forma interinstitucional y a través de la cooperación internacional.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.

En cumplimiento de la ley 47-20 de alianza público-privada y la disposición de la resolución 6.21 se crea el Departamento de Alianza Público-Privada en el MEPyD con el objetivo de evaluar la correspondencia, el impacto socioeconómico, estimación de los riesgos de cada iniciativa y emitir una opinión técnica debidamente fundamentada en la viabilidad económica y financiera a la Dirección General de Alianza Público- Privada. Dichos lineamientos se encuentran debidamente documentados, para garantizar una efectiva gestión del proceso y son monitoreados a través de los planes operativos.

Evidencias:

4.1.7 Resolución 6-21, evidencia creación Dpto. de Alianzas Publicas Privada en DGIP (P.6)

4.1.8 Información documentada de Alianza- publico privada

4.1.9 POA DGIP 2023 (p.2)

4.1. 10 listado de acuerdos y convenios vigente del 2022.

4.1.11 Evidencias de Notas de presas y firmas de acuerdos.

4.1.12 Informe de POA 4to trimestre y resumen 2022; VIMICI (P.17), DGIP (P.42)

4.1.13 Extracto de la memoria -Acuerdos y convenios MRC (P.78;83-86;112;151-153)

4.1.14 Informe de análisis de iniciativas de la modalidad público-privada.

<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>La institución realiza la identificación, categorización y priorización de los socios clave, su rol y responsabilidades, así como los mecanismos de seguimiento y revisión. Se efectúa el seguimiento a la implementación de los acuerdos, convenios, programas, proyectos y asociaciones interinstitucionales y/o de cooperación, desde las áreas vinculantes.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.1.15 Matriz de partes interesadas 2022-2023  4.1.16 Informe de POA 4to trimestre y resumen 2022; VIMICI (P.17), DGIP (P.42)</p>	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Tras la promulgación de la Ley 47-20 de Alianzas Público-Privadas, el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo asume la función de evaluar el impacto económico y social de cada iniciativa de las alianzas público-privadas, así como, la correspondencia de ellas con el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública y su viabilidad económica y financiera.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.1.17 Resolución 6-21, evidencia la creación Dpto. de Alianzas Publicas Privada en DGIP (P.6)  4.1.18 Información documentada de alianza público-privada.  4.1.19 Informe de POA 4to trimestre y resumen 2022; VIMICI (P.17), DGIP (P.42)  4.1.20 Informe de análisis de iniciativas de la modalidad público-privada.</p>	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el</p>	<p>A través de la iniciativa de implementación de las cs, la institución ha definido y ejecutado acciones para el logro de la certificación, una de ellas es la</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>definición de los roles de las partes incumbentes, que están asentadas en el acta constitutiva del comité de medioambiental; en la misma figura el rol de compras respecto a establecer los lineamientos socialmente responsables para la selección de proveedores. Por lo que se evidencia nuevas adjudicaciones de procesos a proveedores socialmente responsable y biodegradables.</p> <p>De la misma manera, la institución continúa realizando sus procesos de compras atendiendo a las normativas de Compras y Contrataciones, y a la política de gobierno de favorecer a las MIPYMES. Para garantizar su gestión ha documentado a través de procedimientos los lineamientos necesarios para un rendimiento y ejecución eficaz, los cuales pueden ser vistos en el de SISCOMPRAS específicamente en el indicador MIPYMES.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.1.21 Acta constitutiva comité 3Rs con la delegación de las funciones: Compras (P.4)</p> <p>4.1.22 Evidencia de adjudicación de proveedores de bienes y servicios socialmente responsable y biodegradable.</p> <p>4.1.23 Información documentada del proceso de compras y evaluación de proveedores.</p> <p>4.1.24 Monitoreo de cumplimiento de indicador de MIPYMES.</p>	
-----------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>La Organización:</b>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>La institución, orientada a garantizar las transparencias de sus procesos y servicios, contempla la transparencia como un eje transversal en su planificación estratégica institucional, PEI 2021-2024.</p> <p>Además, ha decidido incorporarla tanto en la política de calidad, como en los valores institucionales.</p> <p>En cumplimiento de estas, desde la Dirección de Comunicaciones se ha elaborado un plan de comunicación estratégico, que cuenta con una estrategia en la cual se define el tipo de información a divulgar y los responsables de hacerlo, así como, los medios y mecanismos a utilizar para los fines. Se ha realizado un ejercicio eficaz de difusión de información accesible a todo público.</p> <p>De igual manera la institución ha documentado de forma estandarizada la gestión interna para la actualización del sub-portal de transparencia y el manejo de las solicitudes de acceso a la información pública; sus resultados pueden ser vistos en el portal de transparencia y datos abiertos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.2.1 Resumen PEI 2021-2024 con alineación (p. 26)</p> <p>4.2.2 Marco filosófico (p.1) y política de calidad.</p> <p>4.2.3 Plan de comunicación 2023-2024</p> <p>4.2.4 Información documentada de Gestión de Sub-portal y solicitud de acceso a la información pública</p> <p>4.2.5 Portal de Transparencia y portal de Datos Abiertos MEPYD</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>4.2.6 Evaluación Sub-Portal de Transparencia Ene-Dic 2022  4.2.7 Estadísticas solicitudes de información 2022  4.2.8 Índice de Información disponible enero 2023</p>	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>En la institución, como parte de su naturaleza, se desarrollan actividades que promueven la participación y el diálogo para la toma de decisiones y la gestión de los procesos misionales. Por lo que, adicionalmente se han establecido canales para la recepción de opiniones, como los buzones de sugerencias a través de la web y físicos en las instalaciones del ministerio para atender las sugerencias y recomendaciones de la ciudadanía y los grupos de interés. De igual modo, se han documentado las directrices para la atención y el tratamiento oportuno de lo anterior.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.2.9 Notas de prensa diálogos con la Sociedad Civil</p> <p>4.2.10 Observatorio de la Sociedad Civil - 4ta edición</p> <p>4.2.11 Buzones de QRSS (difusión, ubicación, formulario, informe)</p> <p>4.2.12 Procedimiento para la Gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y solicitudes</p> <p>4.2.13 Informe Evaluación Servicios MEPyD 2022</p> <p>4.2.14 Evidencia de participación/colaboración de áreas con grupos de interés Ext e Int.</p> <p>4.2.15 Muestra de minutas de calidad.</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>La institución, a través de la DIPyD, planifica, define y documenta las herramientas para la recolección de información sobre la opinión de los usuarios, como son: los buzones de sugerencias virtuales a través de la web y físicos en las instalaciones del ministerio para escuchar las necesidades, sugerencias y recomendaciones de los ciudadanos y grupos de interés; los reportes de solicitudes de servicio atendidos por las áreas claves; y las encuestas anuales para medir la satisfacción de los servicios.</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <p>4.2.16 Buzones de QRSS (difusión, ubicación, formulario, informe)  4.2.17 POA DIPyD 2022 (producto 14)  4.2.18 Información documentada para la evaluación de la calidad de los servicios y gestión de QRSS.  4.2.19 Informe evaluación Servicios MEPyD 2022 y plan de acción.</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>Los servicios que ofrece la institución desde sus distintas unidades se encuentran publicados en la página web institucional y en el Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos (ONSCP) que dirige el MAP.</p> <p>En el 2022, la institución ha estado trabajando en el logro de la obtención de la carta compromiso, a través de la cual se ha realizado la identificación de los servicios más demandados y su respectiva evaluación. Se ejecuta un cronograma de trabajo con las acciones para el logro de esta, al igual que se dispone del asesoramiento del MAP.</p>	



	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.2.20 Catálogo de servicios y servicios publicados en la web</p> <p>4.2.21 Constancia de servicios en el Portal de Servicios del Gobierno dominicano <a href="https://serviciosrd.gob.do">https://serviciosrd.gob.do</a></p> <p>4.2.22 Constancia de servicios en el ONCSP.</p> <p>4.2.23 Cronograma y plan de carta compromiso 2023 MEPyD y evidencias asociadas.</p>	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>La institución ejecuta la formulación de los planes operativos vinculados al presupuesto, alineado a las directrices emanadas de los órganos rectores y normativas legales vigentes, coordinando el proceso con todas las áreas a través de planes de trabajo, reuniones, hasta la aprobación de la máxima autoridad y socialización de los resultados.</p> <p>De forma documentada se ha establecido las pautas para garantizar que las alineaciones sean realizadas de forma efectiva.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.3.1 Procedimientos de Elaboración y Distribución Presupuesto (GF-PE-01 Procedimiento de Elaboración de Anteproyecto de Presupuesto V01 y GF-PE-08 Procedimiento Presupuesto Financiero V01)</p> <p>4.3.2 Presupuestos anuales_2023-2022-2021-2020</p> <p>4.3.3 Estructura Programática MEPyD 2023 firmada</p> <p>4.3.4 Comunicación de formulación y POA 2023 Consolidado.</p> <p>4.3.5 Plan de Compra Anual (PACC)-2023.</p> <p>4.3.6 Desempeño de presupuesto vía DIGEPRES / reporte de ejecución presupuestaria e indicador de proceso del 2022.</p>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>La institución evalúa sus riesgos a través de la revisión periódica de la matriz de riesgos de los procesos, además de ser incorporada en las operaciones institucionales desde la planificación operativa.</p> <p>La institución cuenta con procedimientos e instructivos para el análisis y tratamiento de riesgos/fallos identificados en la planificación y en los procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.3.7 Instructivo Análisis de Riesgos y Fallos en los Procesos, PEI y POA</p> <p>4.3.8 Matriz de riesgo del área de financiero</p> <p>4.3.9 Comunicación de formulación y POA 2023 Consolidado</p> <p>4.3.10 POA de la Dirección Financiera 2023.</p>	

	<p>4.3.11 Informe de Ejecución POA 4T y resumen 2022, (P.36)</p> <p>4.3.12 POA-MEPyD consolidado 2023</p>	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>El MEPyD a través de la Dirección Financiera ejecuta el presupuesto, según la programación, presentando los resultados a través de los reportes/informes de la ejecución financiera que se encuentran disponibles en el sub-portal de transparencia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.3.13 Presupuesto y ejecución publicada en portal transparencia</p> <p>4.3.14 Informe Evaluación Metas Físicas-Financieras 4T 2022, publicado en portal transparencia.</p> <p>4.3.15 Informes y estados financieros en portal transparencia</p> <p>4.3.16 Matriz índice de gestión presupuestaria 2022; MRC (P. 179-182)</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>En el PEI 2021-2024, en su objetivo institucional 5, hace alusión a procurar una gestión interna efectiva.</p> <p>La institución asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos, a través del uso de las herramientas de control proporcionadas por el órgano rector DIGEPRES, presentando periódicamente los reportes de ejecución pertinente en la plataforma.</p> <p>Además, se ejecuta el monitoreo de las metas físico-financiera de manera trimestral donde es evaluado el nivel de ejecución y analizado las causas antes</p>	

	<p>desviaciones, identificando a su vez las oportunidades de mejora para garantizar un uso eficiente de los recursos.</p> <p>Adicional, la institución dispone de información documentada para desarrollar de una manera estandarizada y eficiente el proceso de programación y distribución del presupuesto y la gestión contable, donde se generan los análisis y estados financieros que aseguran el control y uso racional de las finanzas.</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <p>4.3.17 información documentada de gestión contable y programación-distribución del presupuesto.</p> <p>4.3.18 Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas-2020-2022</p> <p>4.3.19 Ejecución de Gastos y Aplicaciones Financieras 2020-2022</p> <p>4.3.20 Balance General 2020-2022</p> <p>4.3.21 Resultados de Indicador de ejecución presupuestaria DIGEPRES 2022.</p> <p>4.3.22 Presupuesto y ejecución publicada en portal transparencia.</p> <p>4.3.23 Informe de autoevaluación anual MEPyD 2022 DIGEPRES</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>En la Administración Pública en general, y en el MEPyD como órgano del Gobierno central, se realiza la planificación del presupuesto por programas, atendiendo a las directrices de la Dirección General de Presupuesto. En ese orden,</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>en la institución se realiza la formulación, ejecución y evaluación presupuestaria por programas, asegurando el cumplimiento de los controles establecidos por el órgano rector.</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <p>4.3.24 Estructura Programática MEPyD 2023 firmada.</p> <p>4.3.25 Presupuesto y ejecución publicada en portal transparencia.</p> <p>4.3.26 Informe Evaluación Metas Físicas-Financieras 4T 2022, publicado en portal transparencia.</p> <p>4.3.27 Boletín Políticas y productos priorizados DGDES, enfoque especial en género</p> <p>4.3.28 Presupuesto por producto terminal</p> <p>4.3.29 Reporte de ejecución presupuestaria trimestral 2022</p> <p>4.3.30 Presupuesto y ejecución en el portal de transparencia.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La Dirección Financiera desagrega las funciones en departamentos, de manera que se pueda mantener un control de las actividades y una separación de los roles para evitar que una sola persona gestione todas las fases de los procesos.</p> <p>La institución dispone de una Dirección de Control interno que realiza la revisión de toda la operación financiera, previo a su envío a la Unidad de Auditoría Interna de la CGR (dichos lineamientos se encuentran debidamente documentado).</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>4.3.31 Fichas de procesos de (Tesorería-Contable-Presupuesto)</p> <p>4.3.32 Evidencia de colaboración DIPyD en la estructura programática 2023</p> <p>4.3.33 Vinculación planificación-presupuesto- MRC (P.32-33)</p> <p>4.3.34 Manual de cumplimiento regulatorio y antisoborno SISCA</p>	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para usar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>La institución, con la definición del Eje Institucional 5: Fortalecimiento Institucional, establece las denominaciones: “modelo de gestión del personal enfocado a resultados” y “Sistema de Gestión de Calidad que contribuya al desarrollo organizacional y a la mejora del servicio institucional”, a través de las cuales identifica los procesos y herramientas para gestionar el aprendizaje y la información en la institución. Es por ello que la institución cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información documentada para la gestión y transferencia del conocimiento, al igual que la plataforma CAPACITATE con informaciones relevantes que almacena y genera conocimiento de manera interna.</li> <li>• Certificación del sistema de gestión de calidad bajo el estándar de la ISO 9001:2015, que permite por medio de sus requisitos que sean documentadas las</li> </ul>	

	<p>informaciones pertinentes y dispuestas a toda la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carpeta compartida del SGC, con las informaciones relevantes de la institución.</li> <li>• Política de vacaciones y permisos, por medio de la cual se otorgan permisos para fines de estudio y docencias.</li> </ul> <p><b>Evidencias</b></p> <p>4.4.1 Resumen PEI 2021-2024 con la alineación P.52.</p> <p>4.4.2 Política de (gestión y transferencia del conocimiento/ permisos y vacaciones)</p> <p>4.4.3 Procedimiento de elaboración, registro y control de información documentada</p> <p>4.4.4 Carpeta compartida de información documentada</p> <p>4.4.5 Lanzamiento de Plataforma E-Learning Capacitate 19.10</p> <p>4.4.6 Repositorio Política Gestión y transferencia del conocimiento.</p> <p>4.4.7 Permisos para docencias y estudios.</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La institución garantiza la información disponible externa y asegura su pertinencia a través de diferentes vías, siendo estas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los sistemas de información nacional, a través de los cuales se gestiona información para la generación de actualizaciones de los instrumentos del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública y se obtienen los datos y estadísticas para la producción de los informes de evaluación correspondientes. Varias instituciones del</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

sector público y las Asociaciones sin fines de lucro (ASFL) son usuarias de estos sistemas, con roles específicos para el ingreso de informaciones, realización de solicitudes de servicios y almacenamiento de datos de utilidad, tanto para su propia gestión, como para este ministerio.

- La disposición de un área de inteligencia de datos que se encarga de recopilar y analizar, evaluar, estructurar y presentar datos de fenómenos sociales y monitorear la coyuntura social y económica en la formulación de políticas públicas, a través de los tableros en la página web del Mepyd.
- Desde el aspecto legal, la Dirección Jurídica recopila las normativas de interés para la institución y las deja asentadas y divulgadas mediante la matriz de marco legal.
- Control de la información documentada, mediante la cual se gestionan, tanto las informaciones internas como las externas.
- Buzón de quejas y sugerencias, y la información documentada para el manejo de estas.

Dichas informaciones son resguardadas a través de la realización de Backup periódicos de los sistemas y servicios.

**Esto se evidencia en:**

4.4.8 Procedimiento de elaboración, registro y control de información documentada.

4.4.9 Tablero de datos página web MEPyD.

Documento Externo  
SGC-MAP



	<p>4.4.10 Plataformas del MEPyD que proporcionan información externa.</p> <p>4.4.11 Matriz de marco legal</p> <p>4.4.12 Matriz de documentos externos.</p> <p>4.4.13 Procedimiento QRSS y buzones (Difusión-Ubicación-formularios -informe)</p> <p>4.4.14 Procedimiento Backup de Datos</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>La institución ha integrado (7) ejes transversales en su planificación estratégica, siendo uno de estos la <i>Transformación digital</i>.</p> <p>El PEI 2021-2024 contempla la adaptación de los procesos, productos y activos institucionales a través de la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), para mejorar la eficiencia y eficacia de estos. Además, apremia como resultado el fomento de políticas, programas, planes y proyectos digitales, así como los procesos de mejora continua a través de iniciativas innovadoras de acción conjunta y coordinada que integren elementos estratégicos que generen procesos de cambio.</p> <p>La institución se encuentra certificada en las NORTICs A2-A3-A4-A5-A6-A7 y E1, las cuales promueven de forma estandarizada el aprovechar las oportunidades que brinda la transformación digital.</p> <p>Se ha desarrollado la plataforma <i>capacitate</i>, que permite aumentar el conocimiento en la institución, al igual que diferentes herramientas para potenciar las habilidades digitales, como lo es el PBI, office 365, buzón firma digital Gob, entre otras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>4.4.15 Certificaciones NORTIC (A2-A3-A4-A5-A6-A7 y E1)</p> <p>4.4.16 Plataformas y Herramienta para el conocimiento y habilidades digitales.</p> <p>4.4.17 Informe de innovación tecnológica 2022 y evidencias de desarrollo.</p> <p>4.4.18 Matriz de iniciativa de innovación.</p> <p>4.4.19 Capacitaciones y talleres en modalidad virtual.</p> <p>4.4.20 Buzón firma digital automatizada y simplifica trámites en MEPyD</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>.</p> <p>El MEPyD ha identificado, como red de aprendizaje de colaboración de las partes externas relevantes, a la retroalimentación dada por el buzón de quejas y sugerencias y a los diferentes escenarios para el intercambio de experiencias con los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.4.21 Procedimiento QRSS y buzones (Difusión-Ubicación-formularios -informe)</p> <p>4.4.22 Plan de capacitaciones 2022-2023</p> <p>4.4.23 Notas de prensas de intercambio de experiencia y visitas.</p> <p>4.4.24 Actividades formativas en el marco de SNIP, MRC 2022 (p.193-198)</p> <p>4.4.25 Notas de prensa de acuerdo y convenios firmados</p> <p>4.4.26 Informe Evaluación servicios MEPyD 2022</p>	

<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La institución ha desarrollado diversos mecanismos y/o herramientas que propicien el acceso a la información a los colaboradores, a la vez que se insta a comunicar al personal de las áreas, los cambios respecto a la información documentada vigente (evidenciados estos a través de registros de participación y minutas de reuniones), así como comunicar a todo el personal las informaciones relevantes por los demás canales de comunicación interna, como son intranet y correo electrónico.</p> <p>Además, se tienen definidos los procesos para asegurar y salvaguardar la información relevante de la institución mediante la documentación de políticas y procedimientos para la creación y asignación de perfiles, así como para la realización de los backups, lo que permite dar cumplimiento a el compromiso asumido en la certificación de la A7.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.4.27 Procedimiento de elaboración, registro y control de información.  4.4.28 Certificaciones NORTIC (A2-A3-A4-A5-A6-A7 y E1)  4.29 Procedimientos y políticas para el monitoreo-fiability y seguridad de la información.  4.4.30 Evidencia de socialización de documentación de procesos aprobados.</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>La institución ha desarrollado diversos mecanismos y/o herramientas para garantizar el acceso y la disponibilidad de la información a los colaboradores, y para que esta, a su vez, pueda generar conocimiento; parte de estas son:</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carpeta compartida del sistema de gestión de calidad, que conserva la información relevante de la institución, comunicando a las áreas la información vigente que pueden ser vista en los registros de participación y minutas de reuniones.</li> <li>• Canales de difusión interna: correos electrónicos e intranet.</li> <li>• Plataforma <i>capacitate</i> que dispone de capacitaciones documentadas que pueden ser vistas en cualquier momento por los colaboradores.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.4.31 Carpeta compartida de información documentada</p> <p>4.4.32 Lanzamiento de Plataforma E-Learning Capacitate 19.10</p> <p>4.4.33 Tablero de datos página web MEPyD</p> <p>4.4.34 Política de (gestión y transferencia del conocimiento.</p> <p>4.4.35 Repositorio digital y repositorio de política de transferencia del conocimiento</p> <p>4.4.36 Medios y difusiones internas</p> <p>4.4.37 Boletines en página web: “monitor de la frontera” (DPDZF):  <a href="https://mepyd.gob.do/publicaciones/dpdzf/">https://mepyd.gob.do/publicaciones/dpdzf/</a> y  “observatorio de la sociedad civil” (CASFL)  <a href="https://mepyd.gob.do/publicaciones/casfl/">https://mepyd.gob.do/publicaciones/casfl/</a></p>	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera	El ministerio produce información, por requerimiento normativo, como insumo para la definición de políticas públicas y como resultados de las investigaciones, evaluaciones y análisis de	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>procesos vinculados al desarrollo económico y social. En ese sentido, toda la información relacionada a la misión institucional es compartida en la página web del ministerio para su acceso general y distribuida en físico a cualquier interesado que lo solicite en la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.4.38 Tablero de datos página web MEPyD  4.4.39 Proc. Solicitud de acceso a la Información pública y evidencias de acceso a la información.  4.4.40Porta de transparencia y datos abiertos.  4.4.41 Estadística de solicitudes de información 2022</p>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>La institución ha establecido como política a la <i>gestión del conocimiento</i>, en la que se trazan pautas para que el personal pueda compartir información con sus homólogos y con todo el personal. Así como, para la disposición de información relevantes y documentos en un repositorio de información.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.4.42 Política de (gestión y transferencia del conocimiento)  4.4.43 Repositorio política gestión y transferencia del conocimiento.  4.4.44 Registro de asistencia y participación de inducción de áreas  4.4.45 Capacitaciones registrada en la plataforma de capacitate.</p>	

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El diseño de la tecnología en el MEPyD responde a el eje transversal de <b>transformación digital</b> en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, que contempla la adaptación de procesos, productos y activos institucionales a través de la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia y eficacia de estos.</p> <p>Además, tiene como resultado el fomento de políticas, programas, planes y proyectos digitales, así como procesos de mejora continua a través de iniciativas innovadoras de acción conjunta y coordinada que integren elementos estratégicos para generar procesos de cambio. El MEPyD, a través de la Dirección de Tecnología, trabaja en el mejoramiento de herramientas y accesorios útiles para la simplificación y el ahorro de tiempos, en el esfuerzo de contribuir al logro de los objetivos institucionales y el cumplimiento de los lineamientos establecidos en las diferentes normas NORTICs con las que se encuentra certificada, siendo estas: A2-A3-A4-A5- A6-A7 y E1.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.5.1 PEI-MEPyD 2021-2024 (P. 32) – Eje de Transformación digital.  4.5.2 Certificaciones NORTIC (A2-A3-A4-A5- A6-A7 y E1)  4.5.3 POA DTIC (2022-2023)  4.5.4 Formulario de solicitud de desarrollo</p>	

	4.5.5 Levantamiento, diagnóstico y propuesta de mejora para la infraestructura tecnológica del centro de datos.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	<b>No se evidencia</b>	No se evidencia el monitoreo y la evaluación sistemática de la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	<p>La institución, al disponer de la certificación de la Norma NORTIC A3 sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano, trabaja en la adquisición, el desarrollo y mejoramiento de herramientas y accesorios útiles para la simplificación y el ahorro de tiempos, en el esfuerzo de contribuir al logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Hace el uso de las herramientas como el Power BI y office 365 para la presentación de datos abiertos, gestionado desde el área de Inteligencia de Datos en los tableros del MEPyD.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.5.6 Certificaciones NORTIC (A2-A3-A4-A5- A6-A7 y E1)</p> <p>4.5.7 Tablero de datos publicados en página web</p> <p>4.5.8 Plataformas del MEPyD que proporcionan información externa.</p> <p>4.5.9 Informe y difusiones de desarrollo y actualizaciones de herramientas.</p> <p>4.5.10 Matriz de seguimiento de iniciativas de innovación y evidencias</p> <p>4.5.11 Proyecto DTIC22</p>	

4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.

La institución, con el objetivo apoyar la creatividad, la colaboración y participación ha realizado las siguientes acciones:

- Desarrollo de las plataformas para la agilidad y simplificación de procesos de manera interna como son: TRANSDOC, firma digital, Sistema Único de Ticket, y plataforma virtual de RRHH.
- Digitalización de la información documentada del sistema de gestión de calidad.
- Lanzamiento del repositorio del MEPyD que pone en disposición pública toda la producción intelectual, técnica y científica de este ministerio.

#### **Evidencia**

4.5.12 Plataformas del MEPyD que proporcionan información externa.

4.5.13 Informe y difusiones de desarrollo y actualizaciones de herramientas.

4.5.14 Procedimiento Gestión de firma digital; Captura firma GOB y ejemplos de documentos

4.5.15 TRANSDOC

4.5.16 Sistema único de tickets SUT

4.5.17 Lanzamiento del Repositorio Digital.

4.5.18 Plataforma virtual para recursos humanos-capacitación.



<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>El ministerio, a través de la Dirección de Tecnología, ha diseñado e implementado varias acciones orientadas a la simplificación y eficiencia de los procesos, mediante la adquisición o creación de sistemas digitales, tanto interno como externo.</p> <p>De manera interna cuenta con el sistema único de ticket SUT para los servicios de las áreas, disponible en el intranet. Por otro lado, a lo externo dispone de plataformas y los respectivos formularios en línea en la página web del MEPyD.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.5.19 Plataformas del MEPyD que proporcionan información externa.</p> <p>4.5.20 Informe y difusiones de desarrollo y actualizaciones de herramientas.</p> <p>4.5.21 Sistema único de tickets.</p> <p>4.5.22 Formularios digitales página web-Servicios MEPyD</p> <p>4.5.23 Interoperabilidad CC y ASFL</p> <p>4.5.24 Módulo SNIP-MRC p.23</p> <p>4.5.25 Espacio de quejas en la página del MEPyD <a href="https://mepyd.gob.do/">https://mepyd.gob.do/</a></p> <p>4.5.26 Servicios disponibles en el portal de servicios del gobierno.</p> <p>4.5.27 Certificaciones NORTIC A5 y A6</p> <p>4.5.28 Formulario digitales para web-servicios MEPyD</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>En garantía de la provisión de los datos abiertos y la protección de datos, la institución cuenta con diferentes certificaciones otorgadas por la OGTIC, siendo una de ellas la <i>A7 norma para la Seguridad de las Tecnologías de las Información y Comunicación</i> en</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

el Estado Dominicano. En cumplimiento con esta norma y los estándares del sistema de gestión de calidad, la institución cuenta con información documentada de los procesos pertinentes para la administración de los perfiles, y el aseguramiento y respaldo de los datos.

Recientemente, desde la dirección de TICs se han desarrollado acciones para el reforzamiento de la seguridad de los sistemas y redes con el uso de las herramientas como PANDORA, Greenbone, Nessus y Security Onion. Al igual que se adquirió e instaló el FortiClient que ofrece protección y acceso seguro.

Por otro lado, es importante resaltar que en el 2022, el MEPyD, fue galardonado con medalla de oro en cumplimiento de las NORTIC, manteniéndose dentro de los 2 primeros lugares de las instituciones valoradas en el ranking realizado por la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación.

#### **Evidencias**

4.5.29 Certificación Nortic A7

4.5.30 Procedimientos TIC (Monitoreo, antivirus, backup, gestión de usuarios)

4.5.31 Informes de vulnerabilidades marzo-diciembre 2022.

4.5.32 Reconocimiento en el 2022 en cumplimiento de la NORTIC

4.5.33 Informe de Implementación antivirus forticlient

4.5.34 Informe sistemas Open Source utilizados en Dtic

4.5.35 Acciones respecto a ciberseguridad.

<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>La institución continúa implementando procesos y procedimientos encaminados al uso eficiente de los recursos tecnológicos.</p> <p>A través de firma digital se ha dado una sustancial reducción de impresiones de comunicaciones y documentaciones producidas en el MEPyD, por lo cual genera un impacto positivo en el ámbito socio económico y ambiental.</p> <p>Además, la institución en su página web proporciona para sus clientes/ usuarios con discapacidad, la accesibilidad de navegar de una forma fácil y conforme a sus necesidades, a través de la inclusión del icono de widget.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.5.36 Procedimiento Gestión de firma digital; Captura firma GOB y ejemplos de doc 4.5.37 Widget de accesibilidad página web</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>El MEPyD, a través de la implementación del sistema de gestión de calidad, ha estandarizado, tanto su proceso clave como los de soportes, por lo que se han establecido los controles y la información documentada pertinente para asegurar las condiciones de las instalaciones.</p>	

	<p>La institución gestiona el mantenimiento de la infraestructura e instalaciones, por medio de la ejecución de las actividades identificadas en el plan de mantenimiento preventivo de la infraestructura y el plan de mantenimiento de los equipos tecnológicos. Además del seguimiento y programación de los mantenimientos preventivos y correctivos de la flota vehicular.</p> <p>Por otro lado, cuenta con programaciones específicas de las limpiezas de áreas para garantizar la higiene y condiciones.</p> <p><b><u>Evidencias</u></b></p> <p>4.6.1 Procedimientos de mantenimiento de bienes, equipos.</p> <p>4.6.2 Plan anual de mantenimiento preventivo 2023 y registros asociados.</p> <p>4.6.3 Procedimiento de transportación y matriz de mantenimiento de vehículos.</p> <p>4.6.4 Procedimiento de mayordomía y registros asociados.</p> <p>4.6.5 Muestra de expedientes mantenimiento de vehículo.</p> <p>4.6.6 Procedimiento de realización de inventario y mantenimiento de equipos TICs y cronograma de mantenimiento.</p> <p>4.6.7 POA DTIC 2023</p> <p>4.6.8 POA Dirección Administrativa 2023</p> <p>4.6.9 Registro de limpieza febrero 2023.</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el</p>	<p>De manera recurrente, el tema de las condiciones de infraestructura ha estado pendiente en los procesos de planificación, claro está, con las</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.

limitaciones propias de una edificación antigua. A partir del año 2020, se reactivaron las actividades del comité de seguridad y salud laboral, abordando varias acciones para mejorar las condiciones en este ámbito en la institución. Se realizó un diagnóstico con la defensa civil, donde fueron identificados ciertos aspectos a mejorar, con el fin de proveer de condiciones adecuadas de seguridad y salud para todo el personal.

Y ahora en el 2022 la institución está actuando de manera más activa en la implementación de acciones a favor del mejoramiento de las condiciones laborales, siendo estas:

- Contratación de personal competente para liderar, dar seguimiento y monitorear la debida ejecución del plan.
- Colocación de señalizaciones de ruta de evacuación y extintores.
- Adecuaciones de las escaleras.
- Adquisición de camilla de emergencia.
- Alarma de emergencia.

Además, conserva información documentada para atender de forma eficaz los temas pertinentes de salud y seguridad.

**Evidencias:**

4.6.10 Informe Defensa Civil sobre Complejo MEPyD

4.6.11 Política y Procedimiento de Salud, Seguridad y Medio Ambiente.

4.6.12 Registro fotográficos de acciones implementadas de seguridad.

4.6.13 Circular nuevas medidas control de acceso.

4.6.14 Capsulas de medida de seguridad.

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>4.6.15 Ministerio de Economía impulsa inclusión laboral</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>Se han aprobado procedimientos y políticas para la administración de los activos institucionales. Desde el año 2020, como parte de la implementación del SGC ISO 9001:2015, se han documentado y aplicado mejoras en los procesos asociados al mantenimiento de las instalaciones y demás activos de uso institucional.</p> <p>Además, con la inclusión de las iniciativas de la implementación de las 3Rs, se han realizado capacitaciones respecto a la clasificación de los residuos y la colocación de contenedores con la clasificación de los desechos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.6.16 Procedimiento para la administración de Activos Fijos y Descargos 3T 2021</p> <p>4.6.17 Registro del SIAB, evidencias de registro de entrada y salida de activos fijos.</p> <p>4.6.18 Control de préstamo y reparación de equipo.</p> <p>4.6.19 Cronograma de actividades medio ambiente 2022-2023 y comunicación 3Rs</p> <p>4.6.20 Política de Asignación, Control y Devolución de Vehículos</p> <p>4.6.21 Registro y evidencia de capacitación 3Rs</p>	

<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>La edificación del ministerio está accesible para clientes/usuarios,</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.6.22 Captura intranet-agenda eventos externos 2022-2023</p> <p>4.6.23 Comunicación de solicitud espacios para eventos externos.</p> <p>4.6.24 Captura de datos de contacto en página web, y redes sociales.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>A través de la Dirección Administrativa, la institución está desarrollando esfuerzos para mejorar el consumo de recursos como son el transporte, combustible y el uso de la energía. Actualmente los servicios de transporte programan el traslado de colaboradores para la entrada y salida a las instalaciones y se mantiene el control de las solicitudes a través de del sistema de la División de Transportación. Además, se tienen documentadas las pautas para la asignación y el consumo de combustible. Respecto al consumo de recursos energéticos, desde los planes de mantenimiento, se efectúan tareas de inspección para su conservación y ahorro.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <p>4.6.25 POA Dirección Administrativa 2023</p> <p>4.6.26 Procedimiento para la Adm. de asgn. de combustible</p>	

	<p>4.6.27 Programación de Ruta de transporte y grupo WhatsApp zona Este.</p> <p>4.6.28 Panel de seguimiento de agentes contaminantes.</p> <p>4.6.29 Horarios servicio de transporte a parqueos y Solicitud de transporte 2021-2023</p> <p>4.6.30 Plan anual de mantenimiento preventivo 2023 y registros asociados.</p> <p>4.6.31 POA DTIC 2023</p>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>La institución cuenta con dos autobuses para el transporte del personal y la ubicación de estacionamientos para los vehículos del personal. Asimismo, se encuentran habilitados espacios de trabajo y salones de reuniones, así como también, instalados sistemas de señalización y acceso para las personas con discapacidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.6.32 Programación de Ruta de transporte y grupo WhatsApp zona Este.</p> <p>4.6.33 Ubicación y contacto MEPyD</p> <p>4.6.34 Solicitudes de transportación 2021-2023</p> <p>4.6.35 Horarios de servicios de transporte a parqueos.</p>	



**CRITERIO 5: PROCESOS.****Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:****Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>  1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	<p>El MEPyD identifica, documenta y mapea sus procesos continuamente en torno a las necesidades de los grupos de interés y el contexto de la organización.</p> <p>Para esto ha definido el subproceso de “Gestión por procesos”, el cual inicia con la identificación de los procesos, continúa con la elaboración del mapa y culmina con el seguimiento al desempeño de estos.</p> <p>Esto en consonancia con el “Procedimiento de Planificación y Gestión de Procesos (GM-PG-02)” que establece los lineamientos para la planificación, identificación, diseño y organización de los procesos. El desarrollo de este procedimiento se verifica en el mapa de procesos definido para la institución y en el manual de procesos sustantivos.</p> <p>Así mismo, en el “Procedimiento de Elaboración, Registro y Control de la Información Documentada (GM-PG-01)”, se establecen los requisitos para la creación, actualización, control y disposición de la información documentada del sistema de gestión. En el listado maestro de documentos (GM-PG-01-F03) se verifica la documentación de todos los procesos identificados hasta el momento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>5.1.1 FP “Gestión por procesos” y Procedimiento de Planificación y Gestión de Procesos GM-PG-02”</p> <p>5.1.2 Mapa de procesos y Manual de procesos sustantivos</p> <p>5.1.3 Proc. elaboración y registro inf. documentada y listado maestro</p>	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>El MEPYD ha implementado un sistema de gestión de la calidad según ISO 9001:2015, que incorpora el enfoque a procesos y a la mejora continua mediante el ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar).</p> <p>Como entidad enfocada a la innovación, aprovecha las oportunidades de digitalización y manejo de datos, para eficientizar diversas tareas dentro del sistema de gestión, por medio de la implementación de diferentes herramientas tecnológicas, como:</p> <p><b>Office 365:</b> esta plataforma de aplicaciones facilita la interacción con las partes interesadas por medio de la aplicación de encuestas en línea y reuniones virtuales; se propicia la creación y actualización de documentación de manera colaborativa, así como la gestión de los registros y las evidencias; Además, se posibilita el manejo y difusión de los datos estadísticos con la herramienta Power BI, la cual se utiliza para la publicación de indicadores económicos en la página web institucional.</p> <p><b>FirmaGOB:</b> se ha implementado la plataforma de firma digital “FirmaGOB”, para la firma y sello de la</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

documentación institucional, dando un paso más hacia la digitalización de su sistema de gestión.

**Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP):** dirigida a los técnicos de planificación de los distintos organismos del Estado, para el registro de proyectos de inversión pública.

**SIGASFL:** utilizada para que las ASFL registradas ejecuten en línea los procesos definidos en la Ley 122-05 y en el Decreto 40-08 que establece su Reglamento de Aplicación.

Además, se encuentran en proceso las siguientes iniciativas:

- La adquisición del software Certool Premium, con el objetivo de optimizar la planificación, ejecución, control y mejora de los sistemas de gestión integrados implementados en la institución (Calidad, Compliance y Antisoborno).
- El Sistema de Planificación Nacional “SISPLAN” para eficientizar y agilizar los procesos de planificación a nivel interinstitucional.

**Evidencias:**

5.1.4 Licencias plataforma Office 365, aplicaciones disponibles, encuesta digital y Power BI.

5.1.5 Ejemplo-Plataforma-Procedimiento firma digital\_plataforma SNIP\_plataforma SIGASFL

5.1.6 Gestión adquisición Certool (Correo, Oferta y POA-Producto DIPyD 8.2)

	<p>5.1.7 Plataforma SISPLAN en etapa de diseño y su plan de trabajo</p> <p>5.1.8 Evidencias Benchmarking-Benchlearning Min. Juventud.</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>La institución planifica y desarrolla anualmente auditorías internas y externas para evaluar sus procesos. Así mismo, gestiona indicadores para analizar y monitorear el funcionamiento de estos a intervalos planificados.</p> <p>La evaluación de los riesgos, factores críticos de éxito, las expectativas de los ciudadanos/clientes y el cumplimiento de los objetivos de la organización, se realiza de manera anual por medio de los siguientes instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Matriz de análisis contexto: para evaluar los factores críticos de éxito.</li> <li>○ Matriz POA: para planificar y monitorear el cumplimiento de los objetivos. En base a esta planificación, se genera el presupuesto anual, para asegurar la disponibilidad de los recursos.</li> <li>○ Matriz de riesgos y fallos de procesos: para la evaluación de los riesgos y posibles fallos que puedan generarse en cada una de las etapas de los procesos, y evaluando el costo/beneficio de la implementación de acciones.</li> <li>○ Matriz de partes interesadas: para evaluar las necesidades y expectativas de los ciudadanos/clientes, identificando acciones y monitoreando su cumplimiento.</li> </ul>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>5.1.9 Procedimiento de auditoría interna al SGC GM-PG-03 e Informes de auditorías_2020-2022</p> <p>5.1.10 Matriz de seguimiento de acciones correctivas 2020-2022</p> <p>5.1.11 Proc. Seguimiento, medición y análisis de procesos-Matrices Indicadores 2021-2023.</p> <p>5.1.12 Instructivo de análisis de Riesgos y Fallos y muestra de riesgos de procesos</p> <p>5.1.13 Matriz POA-2021-2023</p> <p>5.1.14 Procedimiento análisis de contexto y riesgo organizacional PE-PG-01</p> <p>5.1.15 Matriz de análisis de contexto 2021 y 2022</p> <p>5.1.16 Matriz de evaluación de partes interesadas 2021-2023</p> <p>5.1.17 Procedimientos de elaboración de presupuesto GF-PG-01 y GF-PG-08</p> <p>5.1.18 Presupuesto inicial y programación indicativa_2022 y 2023.</p>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Los propietarios de cada proceso se identifican en la documentación asociada a cada uno (fichas, manuales, instructivos y procedimientos), y las responsabilidades y competencias de cada uno se documentan en el Manual de Cargos y Perfiles de competencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>5.1.19 Manual de Cargos y Perfiles de Competencias</p> <p>5.1.20 Fichas de procesos y Procedimientos de procesos claves (Apartado 3 y 7)</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>La institución realiza esfuerzos para la simplificación de trámites, con miras a incrementar la satisfacción de sus usuarios/as. Y gestiona los cambios que surgen a través de las revisiones de los procesos y la mejora continua, así como la interacción con las partes interesadas.</p> <p>Esto puede ser evidenciado por medio de las siguientes iniciativas:</p> <p><b>Interoperabilidad CCRD-CASFL:</b> creación de un sistema automatizado de rendición de cuentas para las Asociaciones Sin Fines de Lucro, a los fines de que realicen sus informes de ejecución presupuestaria trimestral de forma fácil, ágil y rápida.</p> <p><b>Actualización del proceso Planificación Nacional Plurianual de la Inversión Pública (PNPIP):</b> actualmente se encuentra en proceso la implementación y socialización de un módulo que será utilizado por las instituciones para presentar propuestas de priorización de proyectos de inversión, a los fines de ser utilizados por el Comité de Priorización y luego ser depurados según la nueva metodología.</p> <p><b>Buzón de firma digital automatizado (Firma GOB):</b> el MEPyD ha puesto en funcionamiento un buzón de firma digital, que se enfoca en la agilización de los procesos administrativos y trámites documentales de la institución. De esta manera, se convierte en el primer ministerio del país en contar</p>	

	<p>con esta innovación tecnológica, dando un paso más para la automatización y la simplificación de trámites internos y externos. Y reduciendo el impacto medioambiental, ya que asegura la disminución del uso de papel, incrementando la productividad y reduciendo los tiempos de respuesta para la aprobación de los documentos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  5.1.21 Política de gestión del cambio (PE-PO-03)  5.1.22 Simplificaciones de trámites -PNPIP (P.1)_CC y ASFL (P.6)_Firma digital (P.16)</p>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>El MEPyD cuenta con un sistema de gestión de la calidad basado en el estándar internacional ISO 9001:2015, el cual está certificado desde el año 2020. Esto beneficia la optimización de la gestión de procesos a nivel institucional.</p> <p>Se evidencia que el ministerio realiza jornadas de benchmarking y benchlearning con organismos nacionales e internacionales relevantes, para conocer e implementar buenas prácticas que impulsen la innovación y la optimización de los procesos.</p> <p>En ese sentido, ha participado en seminarios, foros y conversatorios sobre buenas prácticas intersectoriales en la región de América Latina, con la participación de organismos como: el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD); la Red de Sistemas Nacionales de Inversión Pública de América Latina y el Caribe; y el Programa de Cooperación Regional EUROsocial.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

A nivel nacional, se mantiene en contacto permanente con instituciones como: la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM) y el Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), para conocer y compartir buenas prácticas en diferentes ámbitos.

Se definen los lineamientos para la gestión de la innovación en la institución a través de la “Política de Innovación GM-PO-01”, la cual promueve la implementación de acciones y proyectos que orienten el desarrollo de ideas de transformación en los servicios, en la infraestructura y en el ámbito tecnológico, a corto, mediano y largo plazo.

En el ámbito de la innovación, se desarrollan diversas iniciativas, entre ellas:

- **ALERTDOC:** Sistema de alerta de documentos que busca efficientizar los tiempos de los procesos administrados, por el Viceministerio Administrativo y Financiero del MEPyD.
- **Sistema Único Ticket (SUT),** para efficientizar las gestiones de servicios internos (recepción, respuesta y análisis de tendencias de entrega de servicios).
- **Repositorio digital basado en Open Archives Initiative (OAI),** cuyo objetivo es poner al alcance del público nacional e internacional, el acervo económico del país.



	<p><b>Evidencias:</b>  5.1.23 Política de Innovación V01 (GM-PO-01 y Matriz de seguimiento y evidencias)  5.1.24 Matriz Benchlearning y benchmarking 2023-2022  5.1.25 Certificación Norma ISO 9001:2015  5.1.26 Alertdoc, SUT y Repositorio digital</p>	
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	<p>Se han establecido indicadores de resultados acorde a los procesos y servicios, en las diferentes áreas. Además, se miden los servicios más frecuentes a través de la gestión de la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual se encuentra en proceso.</p> <p><b>Evidencias:</b>  5.1.11 Proc. Seguimiento, medición y análisis de procesos-Matrices Indicadores 2021-2023  5.1.27 Plan de trabajo CCC 22-23</p>	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. ( <i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	<p>El MEPyD cuenta con la certificación Nortic A7 sobre seguridad de las TIC, lo que evidencia los esfuerzos en esta materia. La protección de los datos es asegurada mediante la clasificación de información reservada y mediante la aplicación de procedimientos de Back Up.</p> <p><b>Evidencia:</b>  5.1.28 Certificación Nortic A7 (Norma para la Seguridad TICs)  5.1.29 Procedimiento de Backup de datos y cumplimiento feb-23.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>El MEPyD mantiene el diálogo permanente a través de encuentros con las partes interesadas y relacionados, como son: las Asociaciones sin Fines de Lucro, Organismos e instituciones del Estado y ciudadanía en general, para la mejora de los servicios y productos.</p> <p>Se aplican encuestas de evaluación de servicios y se gestionan los buzones de quejas, reclamaciones, sugerencias y solicitudes, con la finalidad de propiciar la interacción con los usuarios/as para identificar oportunidades de mejora.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>5.2.1 Diálogos con partes interesadas (muestra)                      5.2.2 Procedimiento de Gestión de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Solicitudes                      5.2.3 Registros Buzones de QRSS físicos y en línea 2022                      5.2.4 Registro de tratamiento a QRSS 2020-2023                      5.2.5 Procedimiento de evaluación de la calidad de los servicios EV-PG-04                      5.2.6 Informe Evaluación Servicios MEPyD 2022                      5.2.7 Plan de acción encuesta de servicios y evidencias.</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>A través de los Departamentos de Proyectos y Desarrollo de la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación (DTIC), se han desarrollado aplicaciones y herramientas para</p>	

mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos/clientes y eficientizar los recursos.

Esto se evidencia con la implementación de las siguientes iniciativas:

- Chat web
- Repositorio de datos (biblioteca virtual)
- Sistema Integrado de Gestión de las Asociaciones sin Fines de Lucro (SIGASFL), que es la plataforma desarrollada y administrada por el Centro Nacional de Fomento a las ASFL, que integra todos los procesos y actores que define la Ley, para facilitar la realización de las actividades, de acuerdo con los roles de cada uno.
- Sistema de Información SINACID que captura, registra y procesa información estandarizada del proceso de la gestión de la cooperación internacional no reembolsable, cualquiera sea la fase del proceso.
- Habilitación de un formulario web para solicitudes de capacitaciones ofertadas por el CASFL.

**Evidencias:**

5.2.8 MEPyD desarrolla innovaciones para mejorar servicios

5.2.9 Chat virtual página web

5.2.10 Repositorio digital basado en Open Archives Initiative (OAI)

5.2.11 Interfaz login SIGASFL

5.2.12 Interfaz login SINACID

Documento Externo  
SGC-MAP

	5.2.13 Captura de pantalla Foros y formulario web solicitud capacitaciones CASFL	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	<p>El MEPyD contempla la transversalización de la equidad de género a nivel de las políticas públicas basadas en la producción de evidencias que establecen una diferencia de su impacto sobre los hombres y las mujeres, esto se evidencia en la formulación de su PEI 2021-2024, el cual incorpora como uno de sus ejes transversales, la “equidad de género”.</p> <p>La institución gestiona la transversalidad de género por medio de la División de Igualdad de Género, incluida en la Dirección Institucional de Planificación y Desarrollo mediante la resolución 6-21, desde donde se impulsan iniciativas a lo interno y externo de la organización.</p> <p>Además, por medio de la encuesta de clima laboral se mide el índice de satisfacción en cuanto a la equidad de género.</p> <p><b>Evidencias</b>  5.2.14 Res. 6-21 inclusión División Igualdad de Género_P.5  5.2.15 Reporte de avance Transversalidad de Género 2022 y Diagnóstico POA por área.  5.2.16 Encuesta de clima laboral 2022_P.11  5.2.18 POA DIPyD 2023 (Producto 14 y 15)</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	Se evidencia la implementación de herramientas para facilitar la accesibilidad a los servicios del MEPyD, a través del portal web institucional actualizado con la información del catálogo de servicios; el widget de accesibilidad, instalado en el	

<p>versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>portal, para facilitar la navegación a personas con discapacidad visual o motriz; así como, el chat web que permite una interacción directa con el(la) usuario(a).</p> <p>Se han establecido vías de contacto alternas como los formularios de contacto en la página web y las redes sociales.</p> <p>Se destaca que, en el año 2020 el MEPyD realizó el lanzamiento de la plataforma Mapa Inversiones para la República Dominicana, gracias al apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y del Ministerio de Hacienda. El propósito de esta iniciativa es fomentar la transparencia y la eficiencia de la inversión pública mediante la implementación de una plataforma que brinde informaciones actualizadas y en tiempo real sobre la inversión pública en el país.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>5.2.17 Información de servicios en la web</li> <li>5.2.19 Widget accesibilidad página web</li> <li>5.2.20 Contacto y redes sociales página web</li> <li>5.2.21 Captura de pantalla mapa de inversiones</li> <li>5.2.22 Chat virtual página web</li> </ul>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>El Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, como órgano rector del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública, se relaciona con diversas organizaciones nacionales e internacionales, para coordinar procesos orientados a la mejora continua del ciclo de las políticas públicas en República Dominicana.</p> <p>Los procesos claves en los que se articulan actividades con organizaciones externas son: Gestión de la Inversión Pública, Monitoreo y Evaluación de Planes y Políticas Públicas, Gestión de la Cooperación Internacional y Ordenamiento territorial y Desarrollo regional. Esta coordinación se evidencia, a nivel interno, en el mapa de procesos, el PEI y el POA, donde se visualiza la interacción de estos, y a nivel externo, a través de las reuniones sostenidas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>5.3.1 Mapa de procesos 5.3.2 PEI 2021-2024 5.3.3 POA Consolidado 2022 5.3.4 Notas de prensa reuniones_Registros reuniones VAES y CASFL con grupos de interés</p>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	El MEPyD evidencia el desarrollo e implementación de sistemas compartidos con otros socios de la	

cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos, como son:

- La plataforma del Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP), dirigida a los técnicos de planificación de los distintos organismos del Estado, para el registro de proyectos de inversión pública.
- La plataforma SIGASFL, utilizada para que las ASFL registradas ejecuten en línea los procesos definidos en la Ley 122-05 y en el Decreto 40-08 que establece su Reglamento de Aplicación.
- La plataforma SISPLAN, que permite facilitar el flujo de información entre las instituciones del sector público y el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), en el marco de los procesos anuales de actualización desde el ámbito del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) pasando por la planificación estratégica (PEI) y la Planificación Operativa Anual (POA).
- Interconexión con CCRD, la implementación de este sistema permitirá remitir de manera digital sus informes de rendición de cuentas, eliminando así, la duplicidad de esfuerzos con el envío de documentaciones en formato físico a la CCRD, Sectoriales y CASFL.

**Evidencias:**

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>5.3.5 Plataforma SNIP</p> <p>5.3.6 Interfaz login SIGASFL</p> <p>5.3.7 SISPLAN_Interoperatividad CASFL-CC</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>El MEPyD gestiona y participa en grupos de trabajo intersectoriales para debatir problemas comunes y buscar soluciones que beneficien a la comunidad.</p> <p>Esta labor se evidencia con las mesas de trabajo llevadas a cabo:</p> <p>a) Mesa temática del agua, en la que participaron representantes de partidos políticos, del empresariado y de la sociedad civil, con el fin de acordar la metodología de trabajo para iniciar el período de consultas con líderes comunitarios y residentes en las seis cuencas hidrográficas;</p> <p>b) Mesa de Coordinación de Alto Nivel de la Cooperación Internacional, en colaboración con el ministerio de Relaciones Exteriores y de Hacienda, cuyo objetivo es mejorar la gestión de la cooperación internacional, mediante un diálogo que conduzca a la coordinación de las agendas de los cooperantes y las políticas prioritarias del Gobierno;</p> <p>c) Mesa Local de Cuidado, Ministerio de la Mujer, junto a el Programa Supérate y el Consejo Nacional de la Persona Envejeciente con actores políticos de la provincia de Azua. Esta mesa tendrá la tarea de realizar los diagnósticos, construir las propuestas y definir prioridades, en función de las potencialidades y capacidades de la localidad, integrando a los actores claves en el territorio, para brindar soluciones a las necesidades de cuidado de los hogares con mayor demanda, a través de un Plan Local de Cuidado.</p>	



	<p>d) Interacciones con proveedores para la solución de situaciones específicas relacionadas a los productos y servicios suministrados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>5.3.8 Correos electrónicos con proveedores para solución de situaciones específicas.</p> <p>5.3.9 Mesa Temática del Agua realiza su primera reunión</p> <p>5.3.10 MEPYD, MIREX y Hacienda Mesa de Coordinación Mejora Gestión Cooperación</p> <p>5.3.11 Instituciones del Estado y actores locales de Azua Mesa Local de Cuidados</p> <p>5.3.12 Reunión intersectorial para implementación del Programa Nacional de Salud Escolar</p> <p>5.3.13 Seminario buenas prácticas prevención embarazo adolescente_Consejos de desarrollo</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>Se han identificado los procesos, considerando su interrelación y alcance, esto se evidencia en el mapa de procesos.</p> <p>Se cuenta con recursos tecnológicos para crear las condiciones para el desarrollo de procesos comunes y facilitar la integración y colaboración entre equipos.</p> <p>A nivel interno, se han implementado herramientas como: las carpetas compartidas y las licencias de Office 365, que permiten el acceso a aplicaciones y herramientas de trabajo y productividad en línea (Teams, One Drive, Sharepoint, entre otras). Además, a través de la Dirección de Tecnologías de</p>	

la Información se gestionan proyectos de herramientas tecnológicas que facilitan la integración de procesos interorganizacionales.

A nivel externo, se cuenta con sistemas que integran diversos actores en la prestación de servicios compartidos, como:

- Sistema Integrado de Gestión de las Asociaciones sin Fines de Lucro (SIGASFL), que es una plataforma desarrollada y administrada por el Centro Nacional de Fomento a las ASFL, que integra todos los procesos y actores que define la Ley, para facilitar la realización de las actividades, de acuerdo con los roles de cada uno.
- La plataforma del Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP) dirigida a los técnicos de planificación de los distintos organismos del estado para el registro de proyectos de inversión pública.
- La plataforma SISPLAN, que permite facilitar el flujo de información entre las instituciones del sector público y el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), en el marco de los procesos anuales de actualización, desde el ámbito del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) incluyendo la planificación estratégica (PEI) y la Planificación Operativa Anual (POA).

**Evidencias:**

5.3.14 Mapa de procesos

5.3.15 Licencias plataforma Office 365

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>5.3.16 Matriz de seguimiento de iniciativas de innovación y evidencias de los proyectos</p> <p>5.3.17 Evidencias plataformas SIGASFL, SNIP y SISPLAN</p>	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>El MEPyD acuerda estándares comunes para facilitar el intercambio de datos y servicios compartidos, a fin de coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios claves en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>Esto se evidencia a través de la generación de acuerdos y convenios para facilitar la prestación de servicios y el intercambio de datos con distintas instituciones, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ministerio de Administración Pública:</b> para Aplicación de la Evaluación del Desempeño Institucional.</li> <li>• <b>Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) y Liga Municipal Dominicana (LMD):</b> para crear un mecanismo a través del cual se promueva la interacción entre los Gobiernos locales dominicanos con otros países, a fin de lograr avances en la búsqueda de oportunidades para el desarrollo local y, por ende, el desarrollo nacional.</li> <li>• <b>El Instituto Dominicano de Telecomunicaciones (INDOTEL):</b> para implementar la Estrategia de Desarrollo en la Zona Fronteriza (EDZF) y las Iniciativas que reduzcan la brecha de Conectividad Digital.</li> <li>• <b>El Centro Nacional de Ciberseguridad, (CNCS) y El Ministerio de la Presidencia:</b> con el</li> </ul>	

objetivo de impulsar y promover una cultura nacional de ciberseguridad que se fundamente en la protección efectiva del Estado dominicano y sus habitantes.

- **Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC):** para la Implementación del Sistema 311 como mecanismo de recepción de quejas, demandas, reclamaciones y sugerencia por parte de la ciudadanía.
- **Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP):** para la Interoperabilidad de las plataformas tecnológicas y el intercambio de información.
- **Ministerio de la Mujer (MMujer); Ministerio de Trabajo (MT); Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN); Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI); Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI); Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE); Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS); Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP):** para la creación de la Mesa Intersectorial para la construcción participativa de la Política Nacional de Cuidados.
- **Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG):**

para el monitoreo del índice de transparencia institucional.

- **Dirección General de Aduanas (DGA):** a través del Sistema de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), donde se valida que la documentación para trámites de exoneración de impuestos aduanales de las ASFL, cumple con las condiciones necesarias para beneficiarse del régimen fiscal especial establecido por la Ley Núm. 122-05.
- **ONE y ONGs:** se han articulado acciones de cooperación interinstitucionales entre la ONE, CASFL y las ONGs para la colaboración con la ejecución del X Censo Nacional de Población y Vivienda, en el mes de noviembre 2022.
- **Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC):** para la consultoría Profesional del Proyecto PRORURAL Inclusivo y Resiliente.
- **Cámara de Cuentas de la República Dominicana (CCRD):** para el desarrollo del Sistema Automatizado de Rendición de Cuentas de las ASFL, el cual permite remitir de manera digital los informes de rendición de cuentas, eliminando la duplicidad de esfuerzos con el envío de documentaciones en formato físico a la CCRD, sectoriales y CASFL.
- **Contraloría General de la República (CGR):** para la asesoría respecto al cumplimiento de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).

	<p><b>Evidencias:</b>  5.3.18 Listado de acuerdos y convenios interinstitucionales 2022  5.3.19 Memorándum de entendimiento entre la ONE, CASFL y ASFL  5.3.20 Asesorías de personal de CGR sobre implementación NOBACI (emails, registros de part.)</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>El MEPyD gestiona alianzas con organizaciones de diferentes niveles de Gobierno, para la prestación de servicios coordinados.</p> <p>A través del Centro Nacional de Fomento y Promoción de las ASFL (CASFL) se ha coordinado con la Dirección General de Aduanas (DGA) para realizar la validación de documentación para trámites de exoneración de impuestos aduanales de las ASFL, a través del Sistema de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).</p> <p>Así mismo, se ha coordinado el desarrollo del Sistema Automatizado de Rendición de Cuentas de las ASFL, en colaboración con la Cámara de Cuentas de la República Dominicana (CCRD), para facilitar la remisión de informes de rendición de cuentas, eliminando la duplicidad de esfuerzos con el envío de documentaciones en formato físico a la CCRD, Sectoriales y CASFL.</p> <p><b>Evidencias:</b>  5.3.18 Listado de acuerdos y convenios del 2022  5.3.19 Servicio de solicitudes de certificado de exenciones fiscales CASFL-VUCE RD  5.3.21 Interoperabilidad CC y ASFL</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

--	--	--

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

#### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	<p>La institución realiza una medición anual mediante la aplicación de la encuesta de satisfacción del servicio en la que se puede identificar la percepción que tienen los usuarios/clientes sobre la imagen y reputación institucional. Este aspecto muestra resultados satisfactorios, con un resultado de un <b>93%</b> en 2023.</p> <p>También se puede evidenciar a través del indicador del DIGEIG, con una tendencia positiva en promedio de un 97% en el 2020, un 99% en 2021 y un 97% en 2022.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>6.1.1.1 Satisfacción general - evaluación calidad de los servicios 2023.</p> <p>6.1.1.2 Reportes de monitoreo de transparencia DIGEIG 2020-2022.</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 trabaja con la encuesta de satisfacción de los servicios, la cual es realizada cada año, teniendo como meta en el SISMAP un 80%. En el 2020 el resultado fue de <b>93%</b>, en 2021 fue de <b>85%</b>, en 2022 un <b>94%</b> y en 2023 se obtuvo un resultado de un <b>95%</b> en la satisfacción general. El promedio de dimensiones para 2020 fue <b>76%</b>, en 2021 fue de <b>82%</b>, para el 2022 un <b>87%</b>, mientras que en 2023 se alcanzó un <b>95%</b>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>6.1.1.3 Promedio de dimensiones - evaluación calidad de los servicios 2020-2023.</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>La institución ha establecido 4 ejes transversales y uno estos es la “Participación ciudadana”, el cual está enfocado en que la ciudadanía disponga de la información y de los espacios de toma de decisión para el ejercicio efectivo de la democracia en la determinación de sus necesidades y la satisfacción de estas.</p> <p>Dicho esto, el MEPyD realiza cada año la encuesta de satisfacción de los servicios externos, la cual está dirigida a los usuarios/clientes, con el propósito de que estos expresen sus opiniones e inquietudes, tomando acciones con esto para optimizar la elaboración de las políticas públicas en pro del bienestar de la ciudadanía. Contando con una meta de 80% en SISMAP, se obtiene el siguiente nivel de satisfacción:</p> <p>2020: <b>93%</b> 2021: <b>85%</b></p>	



	<p>2022: <b>94%</b>. 2023: <b>95%</b></p> <p>También se evidencian los encuentros de las ASFL, estos fungen como un espacio virtual diseñado por el CASFL, para construir capacidades y generar conocimiento mediante el debate de ideas con la sociedad civil.</p> <p>En el año 2020 se sostuvieron 9 encuentros, con más de 1,000 participantes; para el 2021 fueron realizados 46 encuentros, con 8,000 participantes; y para el año 2022 un total de 47 encuentros, con más de 5,090 participantes.</p> <p><b><u>Evidencia:</u></b></p> <p>6.1.1.4 Satisfacción general - evaluación calidad de los servicios 2020-2023. 6.1.1.5 Memorias institucionales 2020-2022, Págs. 2, 6 y 10.</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Uno de los valores del MEPyD es la Transparencia que busca promover la disposición de información clara y oportuna para que la ciudadanía ejerza sus derechos y obligaciones relativas al control social sobre la gestión de los recursos públicos.</p> <p>Es por esto por lo que la institución, en cumplimiento con la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, mantiene toda la información de interés disponible en sus portales de transparencia. En ese sentido, se evidencia un resultado positivo en la medición del índice de</p>	

	<p>transparencia que monitorea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG):</p> <p><b>2020:</b> 96.61% de 100  <b>2021:</b> 98.72% de 100  <b>2022:</b> 97.25% de 100</p> <p>También, a través de la encuesta anual de satisfacción del cliente/usuario, se mide la percepción sobre la accesibilidad de la información. Se evidencia en el resultado de las dimensiones un promedio de satisfacción de <b>76%</b> en 2020, <b>82%</b> en 2021, un <b>87%</b> en 2022 y un <b>95%</b> en 2023.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>6.1.1.6 Reportes de monitoreo de transparencia DIGEIG 2020-2022.  6.1.1.7 Promedio de dimensiones - evaluación calidad de los servicios 2020-2023.</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>La institución tiene establecido como uno de sus valores la Confianza/Credibilidad y es por esto que se mide esta percepción anualmente a través de la encuesta de evaluación de los servicios externos, con una meta de un 80% en SISMAP, obteniendo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 84% en 2020</li> <li>• 84% en 2021</li> <li>• 89% en 2022</li> <li>• 100% en 2023</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

6.1.1.8 Resultados nivel de confianza - evaluación de los servicios externos 2020-2023.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los usuarios sobre:</b></p>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Mediante la aplicación de la encuesta de satisfacción de los servicios, se mide la confianza, según la dimensión de la eficacia/confiabilidad, teniendo una meta de 80% en SISMAP, y obteniendo como resultado un 74% en 2020, un 81% en 2021, un 83% en 2022 y un 91% en 2023.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>6.1.2.9 Resultados dimensión eficacia-confiabilidad - evaluación calidad de los servicios 2020-2023.</p>	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>En MEPyD se logra evidenciar la accesibilidad a los servicios físicos-digitales a través de la encuesta de satisfacción, teniendo una meta de un 80% en el SISMAP y obteniendo como resultado en la dimensión de accesibilidad y de los servicios en línea un porcentaje de:</p> <p>2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesibilidad: 80%</li> <li>• Servicios en línea: 91%</li> </ul> <p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesibilidad: 82%</li> <li>• Servicios en línea: 88%</li> </ul> <p>Resultados 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesibilidad: 91%</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios en línea: 86%</li> </ul> <p>Resultados 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesibilidad: 98%</li> <li>• Servicios en línea: 91%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>6.1.2.10 promedio de dimensiones - evaluación calidad de los servicios 2020-2023.</p> <p>6.1.2.11 Resultados servicios en línea - evaluación calidad de los servicios 2020-2023.</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Uno de los objetivos de calidad de la institución establece el fomentar y mantener una cultura de calidad en el ministerio, lo que promueve al cumplimiento de los estándares con el objetivo de medir el nivel de satisfacción, teniendo como meta un 80% en SISMAP. Este se puede evidenciar en la dimensión de capacidad de respuesta y en la dimensión de eficacia en los resultados de la encuesta de evaluación de los servicios externos, obteniendo de estas los siguientes resultados:</p> <p>2020</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de respuesta: 72%.</li> <li>• Eficacia y Confiabilidad: 74%</li> </ul> <p>2021</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de respuesta: 82%</li> <li>• Eficacia y Confiabilidad: 81%</li> </ul> <p>2022</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de respuesta: 84%</li> <li>• Eficacia y Confiabilidad: 83%</li> </ul> <p>2023</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de respuesta: 95%</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficacia y Confiabilidad: 91%</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>6.1.2.12 Resultados de la dimensión capacidad de respuesta - Evaluación de la calidad de los servicios 2020-2023.</p> <p>6.1.2.13 Resultados de la dimensión eficacia y confiabilidad en la encuesta de evaluación de la calidad de los servicios 2020-2023.</p>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>El Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo es el órgano rector del Sistema de Planificación e Inversión Pública y el mismo está orientado a brindar servicios a instituciones del Gobierno central, organismos descentralizados, asociaciones sin fines de lucro (ASFL) y Gobiernos locales; en cuanto a la ciudadanía en general representa un porcentaje mínimo, no obstante la institución cuenta con la habilitación en sus espacios físicos para recibir y dar la atención a aquellos usuarios que tengan alguna discapacidad. Además, teniendo en cuenta que uno de nuestros ejes transversales es la equidad de género, se busca marcar la diferenciación de los servicios respecto a las necesidades de los usuarios/clientes.</p> <p>Considerando la meta en SISMAP de un 80% se presentan los siguientes resultados obtenidos de la encuesta de evaluación de los servicios a externos:</p> <p>En la encuesta de los servicios externos de 2023 se midió la percepción sobre la medida en que los clientes/usuarios considera que hemos diferenciado nuestros servicios, teniendo en cuenta las</p>	

necesidades específicas, cuyo resultado arrojó un 100% de satisfacción.

Resultados 2020:

- Promedio de dimensiones: 76%
- Elementos tangibles: 66.4%

Resultados 2021:

- Promedio de dimensiones: 82%
- Elementos tangibles: 82%

Resultados 2022:

- Promedio dimensiones: 87%
- Elementos tangibles: 87%

Resultados 2023:

- Promedio dimensiones: 93%
- N/A

En la encuesta participaron un total de (resultados por género y rango de edad):

Diferenciación (edad, género)				
Género	2020	2021	2022	2023
Femenino	62%	59%	67%	61%
Masculino	39%	41%	33%	39%
Edad				
18 a 24	2%	9%	2%	4%
25 a 31	13%	28%	16%	12%
32 a 38	22%	18%	21%	23%
39 a 45	22%	21%	23%	18%
46 a 52	20%	15%	16%	16%
53 a 59	11%	1%	12%	16%
60 o mas	9%	7%	9%	12%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabla 1 Resultados dimensiones evaluación de los servicios  
(Fuente: Informes de Evaluación Servicios Externos 2020, 2021, 2022 y 2023)

**Evidencias**

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>6.1.2.14 Informe de Eval. de la calidad de los servicios externos 2020-2023 págs. 5,23,55.</p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>La dirección TIC está trabajando con innovaciones tecnológicas que han aportado significativamente en la rapidez de los servicios brindados, así como en la eficientización de los procesos, lo que significa una mejora. Anualmente se mide la satisfacción sobre los servicios en línea para poder continuar innovando y eficientizando los mismos.</p> <p>Resultados sobre servicios en línea:        87% en 2020.        88% en 2021.        86% en 2022.        91% en 2023.</p> <p>Así mismo, fue implementado el buzón de quejas, reclamos y sugerencias de manera virtual, a través de la página web institucional, para que los clientes usuarios tengan la facilidad de externar sus opiniones por los servicios recibidos.</p> <p>En adición, se evidencian la cantidad de documentos cargados en la plataforma de firma digital (FirmaGOB), con un total de <b>41</b> documentos en el 2022 y <b>82</b> en los meses de enero a abril del 2023.</p> <p><b><u>Evidencia:</u></b></p> <p>6.1.2.15 Resultados servicios en línea - evaluación calidad de los servicios 2020-2021-2022.        6.1.2.16 Registros de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes 2020-2022.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	6.1.2.17 Cantidad de documentos cargados a la plataforma de Firma GOB 2022-2023.	
6) Agilidad de la organización.	<p>Para la institución es muy importante la percepción de los usuarios/clientes, respecto a la agilidad sobre los servicios ofrecidos, es por esto, que se mide la dimensión sobre la capacidad de respuesta, teniendo como meta un 80% según el SISMAP; y de la misma se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <p>2020: 72% 2021: 82% 2022: 84% 2023: 95%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>6.1.2.18 Capacidad de respuesta - evaluación calidad de los servicios 2020-2023.</p>	
7) Digitalización en la organización.	<p>Uno de los objetivos de calidad de la institución es aplicar las Tecnologías de la Información y la Comunicación para la mejora de la gestión pública, por lo que se ha trabajado arduamente en el desarrollo, sistematización y digitalización de los servicios. Según la medición de los servicios en línea, se evidencia una valoración de un <b>87%</b> en 2020, un <b>81%</b> en 2021, un <b>86%</b> en 2022 y un <b>91%</b> en 2023.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>6.1.2.19 Resultados servicios en línea - evaluación calidad de los servicios 2020-2023.</p>	



6.1.2.20 Resultados Indicador iTICge 2018, 2019, 2020, 2022-2023.

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>En la encuesta de satisfacción de los servicios brindados por el ministerio se mide la capacidad de respuesta. Se observa el avance en cuanto al tiempo de espera, ya que en 2020 la calificación de este fue de un <b>72%</b>, mientras que para el 2021 se tuvo un ascenso a un <b>82%</b>, para el 2022 un <b>84%</b> y para el 2023 se evidencia un nivel de satisfacción en tiempo de espera de un <b>95%</b>.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>6.2.1.1 Resultados tiempo de espera - evaluación calidad de los servicios 2020-2023.</p>	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>En el período 2020, 2021 y 2022 se cuenta con la evidencia del seguimiento a quejas y sugerencias mediante los buzones físicos y digital con un tiempo promedio de tratamiento de 15 días laborables hasta ser completadas.</p> <p><b>2020:</b> (1) quejas, (11) sugerencias, (0) Solicitudes y (0) felicitaciones.</p> <p><b>2021:</b> (3) quejas, (6) sugerencias, (1) reclamación, (1) solicitudes y (1) otros: información.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p><b>2022:</b> (12) quejas, (14) sugerencias, (2) Solicitudes y (3) felicitaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>6.2.1.2 Registros de quejas, reclamos y sugerencias 2022-2022.</p>	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>A través del Sistema de Gestión de Calidad, la institución dispone de diferentes mecanismos para la detección de errores en los procesos y, lleva a cabo planes de mejoras ante los incumplimientos presentados. De acuerdo con los resultados de las auditorías internas/externas y el control de las salidas no conformes, se muestran los siguientes datos:</p> <p>2020: (26) No conformidades, (26) Observaciones, (4) Salidas No Conformes  2021: (27) No conformidades, (14) Observaciones, (5) Salidas No Conformes  2022: (6) No conformidades, (26) Observaciones, (2) Salidas No Conformes</p> <p>En adición, la institución en cumplimiento a los estándares de calidad realiza la encuesta de evaluación de los servicios externos, para medir la satisfacción general y las dimensiones de calidad: elementos tangibles, eficacia/confiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad/confianza en el personal y empatía/accesibilidad, así como también la percepción de los servicios en línea.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>6.2.1.3 Registros de hallazgos de auditorías internas 2020-2022.</p> <p>6.2.1.4 Registros de Salidas No Conformes 2020-2022</p> <p>6.2.1.5 Informe de Evaluación de la calidad de los servicios externos 2020-2023.</p>	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>Durante el proceso de elaboración de la Carta Compromiso en el año 2022, fue contemplada la posibilidad de asumir otros servicios adicionales a los que originalmente se contemplaron, determinándose nuevos atributos y requiriéndose nueva vez, la realización de mediciones institucionales para lograr con esto la reevaluación y finalmente, la aprobación del MAP; encaminando al MEPyD hacia el lanzamiento oficial de su Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>La institución retoma las mediciones y evaluación de los servicios con miras a someter y ser parte de las instituciones que cuentan con la Carta Compromiso al Ciudadano, por lo que estamos comprometidos y encaminados a trabajar para el lanzamiento de la misma, con todo lo que esto conlleva.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>6.2.1.6 Reporte de mediciones CASFL y DGIP enero-junio 2022.</p>	No se evidencia lanzamiento de Carta Compromiso al Ciudadano, la misma está en proceso.

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>l) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>MEPyD cuenta con 6 canales de información y comunicación que los usuarios/clientes pueden utilizar para la solicitud de información y/o solicitud de nuestros servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presencial: dirigiéndose a la localidad del MEPyD, ubicado en la Ave. México, esq. Dr. Delgado, Distrito Nacional, Santo Domingo (oficinas gubernamentales, bloque B).</li> <li>- Vía teléfono: comunicándose al 809-688-7000.</li> <li>- Vía web: Accediendo a la pág. web del MEPyD, <a href="http://www.mepyd.gob.do">www.mepyd.gob.do</a></li> <li>- E-mail: <a href="mailto:informacion@economia.gob.do">informacion@economia.gob.do</a></li> <li>- Redes sociales: <ul style="list-style-type: none"> <li>*Twitter: @mineconomiard</li> <li>*Instagram: @mineconomiard</li> <li>*Facebook: @mineconomiard</li> <li>*Youtube: <a href="https://www.youtube.com/c/MinEconomiaRD">https://www.youtube.com/c/MinEconomiaRD</a></li> <li>*TikTok: @mineconomiard</li> <li>*LinkedIn: @mineconomiard</li> </ul> </li> <li>- Oficina de Acceso a la Información (OAI): <a href="mailto:oai@economia.gob.do">oai@economia.gob.do</a></li> </ul> <p>Se evidencia la cantidad de seguidores en redes sociales:</p> <p>Octubre 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Twitter: 29,464</li> <li>- Facebook: 13,088</li> <li>- Instagram: 22,929</li> <li>- Youtube: N/A</li> <li>- LinkedIn: 6,116</li> </ul> <p>Noviembre 2021- Abril 2022</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Twitter: 37,500</li> <li>- Facebook: 13,478</li> <li>- Instagram: 46,800</li> <li>- Youtube: 2,140</li> <li>- LinkedIn: 33,639</li> </ul> <p>Mayo – Diciembre 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Twitter: 40,800</li> <li>- Facebook: 13,600</li> <li>- Instagram: 43,500</li> <li>- Youtube: 2,620</li> </ul> <p>También se evidencian a través de la Oficina de Acceso la Información (OAI), los informes estadísticos respecto a las solicitudes atendidas en los años 2021, 2022 y 2023.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>6.2.2.7 Cantidad de seguidores en redes sociales 2020, 2021 y 2022.</p> <p>6.2.2.8 Informe cantidad de solicitudes atendidas a través OAI, 2020-2022.</p>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>En los últimos años se ha trabajado arduamente para mantener actualizadas las informaciones cargadas al portal de transparencia, a fin de tener disponibles datos relevantes de interés nacional, así como también evidenciar resultados de informes y estadísticas por año. Se evidencia que la institución para el año 2022 obtuvo un logro de un 95% en el último trimestre según verificado en los portales de transparencia OAI del Sistema Monitoreo Gestión Pública (SMMGP).</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <p>6.2.2.9 Resultados Indicador iTICge 2018, 2019, 2021, 2022-2023.</p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>A través de la página web institucional del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, mediante el portal de transparencia, se hace público los objetivos de rendimiento y resultados de la institución y la ejecución del POA, así como también la medición de los indicadores de los últimos años. Se evidencia los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2021. 1er trimestre un 93%, 2do un 89%, 3er un 96% y 4to un 94%); promedio anual de 93% en la ejecución anual POA;</li> <li>• 2022. Los resultados por trimestre fueron: 1er trimestre un 98%, 2do un 93%, 3er trimestre un 97% y 4to con un 97%, resultando en un promedio anual del 96% en la ejecución anual POA 2022.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>6.2.2.10 Resultado de cumplimiento POA Anual 2021, págs. 56-82. 6.2.2.11 Resultado de cumplimiento POA Anual 2022, pág. 40 <a href="https://mepyd.gob.do/transparencia/plan-estrategico/plan-operativo-anual-poa">https://mepyd.gob.do/transparencia/plan-estrategico/plan-operativo-anual-poa</a></p>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>Se evidencia la entrega de datos abiertos, ya que el MPEyD obtuvo una puntuación de 100 puntos en la evaluación del portal de transparencia realizada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) en diciembre 2021. Al</p>	

	<p>mes de marzo 2022, la institución cuenta con un 95% de cumplimiento de este indicador.</p> <p>El ministerio, en cumplimiento con la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, en el portal de transparencia de la página web institucional, también cuenta con una sección de datos abiertos.</p> <p>En cuanto al avance institucional en <b>datos abiertos</b>, el ministerio tiene un 100% en el portal “Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano (iTICge)”, quedando en el 2do lugar del ranking con una puntuación general de un <b>97.87%</b>, para abril 2023.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <p>6.2.2.12 Resultados Indicador iTICge 2018, 2019, 2022-2023.</p> <p>6.2.2.13 Subportal transparencias MPEyD sección Datos abiertos.</p> <p>6.2.2.14 Reportes de monitoreo de transparencia DIGEIG 2020-2021-2022.</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>La institución tiene establecido un horario de atención a los usuarios/clientes de 8:00 A. M a 4:00 P. M., el cual es informado constantemente a través de sus canales de comunicación. Esto se evidencia también en los resultados de evaluación de los servicios externos del MPEyD en la dimensión de empatía/accesibilidad, sobre cómo el usuario/cliente percibe el horario de atención al público, lo cual</p>	

	<p>arroja los siguientes datos en las puntuaciones de 8 a 10:</p> <p>2020: Empatía/accesibilidad (horario de atención): 78.4%</p> <p>2021: Empatía/accesibilidad (horario de atención): 86%</p> <p>2022: Empatía/accesibilidad (horario de atención): N/A</p> <p>2023: Empatía/accesibilidad (horario de atención): 84%.</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <p>6.2.2.15 Informe evaluación calidad de los servicios 2020-2023 págs. 12, 35 y 92.</p>	
6) Tiempo de espera.	<p>La institución mide el tiempo de espera, a través de la encuesta de evaluación de los servicios externos, en el atributo de capacidad de respuesta, sobre cómo valora el usuario/cliente el tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron, lo cual arroja los siguientes datos en una puntuación de 8 a 10: en el año 2020 el resultado fue de un 67%, esto debido al impacto que tuvo la pandemia en el país. Luego para el siguiente en el 2021, hubo una notoria mejoría con un resultado de un 80%, en el 2022 un 81% y en el 2023 un 92%.</p> <p><b><u>Evidencia:</u></b></p>	



	6.2.2.16 Informe evaluación calidad de los servicios 2020, 2021 y 2022 págs. 10, 33, y 90.	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Se evidencia en la encuesta de satisfacción de los servicios externos a los usuarios/clientes que los resultados sobre el atributo capacidad de respuesta arrojan los siguientes datos:</p> <p><b>76%</b> en 2020, <b>82%</b> en 2021, <b>84%</b> en 2022 y <b>93%</b> en 2023.</p> <p><b><u>Evidencia:</u></b></p> <p>6.2.2.17 Capacidad de respuesta - evaluación calidad de los servicios 2020-2023.</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>El MEPyD, al ser una institución del Estado, y el órgano rector del Sistema de Planificación e Inversión Pública, orientado a la mejora continua del ciclo de las políticas públicas, enfocado en el bienestar de los ciudadanos y en el desarrollo sostenible de la nación, promueve el fortalecimiento de la institucionalidad mediante el cumplimiento efectivo de las leyes y normativas vigentes, el fomento de una cultura de calidad, transparencia y gestión por resultados, motivando a la innovación, el desarrollo de las competencias y el compromiso institucional de todo el personal; por ende ofrece sus servicios de manera gratuita.</p> <p><b><u>Evidencia:</u></b></p> <p>6.2.2.18 Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos. Ver link:  <a href="https://map.gob.do/Observatorio/Institucion.aspx">https://map.gob.do/Observatorio/Institucion.aspx</a></p>	

<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios online, otros).</p>	<p>Se evidencia la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios, en la página web institucional donde se han especificado las áreas responsables de los servicios que ofrece el MEPyD, así como el catálogo de estos, los cuales se encuentra también colocados en el Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, con un 100% de cumplimiento en SISMAP.</p> <p>También se evidencia la percepción del usuario/cliente sobre los servicios ofrecidos por la institución, a través de la encuesta de evaluación de los servicios externos, teniendo como resultado en el año 2020 un <b>93%</b>, en 2021 un <b>85%</b>, en 2022 un <b>94%</b> y en el 2023 se obtuvo un resultado de un <b>100%</b>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>6.2.2.19 Catálogo de los servicios públicos del MEPyD en la web: <a href="https://mepyd.gob.do">https://mepyd.gob.do</a> y relación de cambios 2020-2023.</p> <p>6.2.2.20 Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos (ver link): <a href="https://map.gob.do/Observatorio/Institucion.aspx">https://map.gob.do/Observatorio/Institucion.aspx</a></p> <p>6.2.2.21 Informe de Eval. de la calidad de los servicios externos 2020-2023.</p>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>El ministerio está trabajando con la implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y/o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, con miras a que estos tengan una mayor participación ciudadana, y así poder eficientizar nuestros servicios como institución del Estado, medido a través de la percepción de satisfacción de estos.</p> <p>En la encuesta realizada en el 2023 de la evaluación de los servicios externos, se midió la percepción sobre la participación de los ciudadanos/clientes obteniendo los siguientes resultados:</p> <p>Valoración de la participación de los ciudadanos/clientes en la toma de decisiones respecto a los servicios suministrados: <b>86%</b>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>6.2.3.22 Informe evaluación calidad de los servicios externos 2023.</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Se evidencia la implementación de acciones dadas a las QRSS, en los periodos 2020, 2021 y 2022, así como en los reportes de quejas y sugerencias físicas y vía web, a los cuales se les dio el tratamiento correspondiente.</p> <p><b>2020:</b> (1) quejas, (11) sugerencias, (0) Solicitudes y (0) felicitaciones.</p> <p><b>2021:</b> (3) quejas, (6) sugerencias, (1) reclamación, (1) solicitudes y (1) otros: información.</p> <p><b>2022:</b> (12) quejas, (14) sugerencias, (2) Solicitudes y (3) felicitaciones.</p>	

	<p><b>2023 (en proceso):</b> (5) quejas, (1) sugerencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>6.2.3.23 Reporte del buzón de QRSS 2020, 2021, 2022 y 2023.</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se ha identificado la utilización de nuevos métodos innovadores para atender a los ciudadanos, mediante la interacción de los usuarios / clientes en plataformas que simplifican los trámites.</p> <p>En los indicadores de iTICge la categoría USO DE LAS TICs MEPyD cuenta con 25/25 y en la categoría Estándares y Mejores Prácticas, la institución cuenta con una puntuación de 9/10, en los años 2022-2023.</p> <p>También se evidencian las solicitudes recibidas a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), con un total de <b>116</b> solicitudes en el 2021, <b>140</b> en el 2022 y en los meses de enero a marzo 2023 un total <b>32</b> solicitudes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>6.2.3.24 Resultados de indicadores del iTICge. 6.2.3.25 Informe cantidad solicitudes a través de OAI, 2021, 2022 y 2023.</p>	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>Uno de los ejes transversales del ministerio es la equidad de género, por lo que desde mediados del año 2021 fue creada la División de Género, a los fines de trabajar arduamente en los temas de diversidad cultural y social enfocados en género.</p>	

	<p>Se evidencian registros de indicadores de percepción en relación con el género y la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>En la encuesta de clima laboral 2021 se obtuvo en la dimensión de equidad y género un 68.49% y para el 2022 un 77.38%.</p> <p>En cuanto a acciones enfocadas a género y diversidad, se evidencian (7) actividades de sensibilizaciones en el año 2022 y (1) para el 2023.</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <p>6.2.3.26 Resultados de la dimensión de equidad de género encuesta clima laboral 2021 y 2022.</p> <p>6.2.3.27 Cantidad de actividades y/o capacitaciones sobre inclusión y género.</p>	
<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>	<p>El ministerio está trabajando con la implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y/o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, así como en la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes, con miras a que estos tengan una mayor participación ciudadana, y así poder eficientizar nuestros servicios como institución del Estado, medido a través de la percepción de satisfacción de estos.</p> <p>En la encuesta de partes interesadas de 2023, participaron 25 instituciones (ministerios, direcciones, consejos, ASFL).</p> <p><b><u>Evidencia:</u></b></p>	<p>No se evidencia medición del grado de cumplimiento en la revisión periódica con los grupos de interés sobre sus necesidades y expectativas.</p>

Documento Externo  
SGC-MAP

6.2.3.28 Encuesta levantamiento de necesidades y expectativas de Partes Interesadas MEPyD 2023.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Se evidencia a través de los servicios ofrecidos a la ciudadanía, un 88% de satisfacción en 2021, y un 86% de satisfacción de los servicios en línea en 2022, 91% en 2023.</p> <p>También es evidenciada la participación de los colaboradores con respecto a los servicios ofrecidos por la institución, a través de los reportes de los buzones de quejas y sugerencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>6.2.4.29 Resultados servicios en línea - evaluación calidad de los servicios 2021-2022.</p> <p>6.2.4.30 Reporte de buzones QRSS 2020, 2021, 2022 y 2023.</p> <p>6.2.4.31 Informe cantidad de solicitudes atendidas a través OAI, 2021-2023</p>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>La institución obtuvo una valoración de 100 puntos en la evaluación del portal de transparencia realizada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <p>6.2.4.32 Reporte de indicadores de DIGEIG 2020-2022.</p>	
--	--------------------------------------------------------------------------------------	--

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

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

**Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>En la planificación anual del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, se establece la realización de sondeos a colaboradores, clientes internos y usuarios externos, para medir la percepción en lo referente a la imagen y el rendimiento general de la organización. Esto se evidencia en los siguientes resultados:</p> <p><b>Clima Laboral:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Encuesta anual de clima laboral resultados del <b>2020</b> con <b>90%</b> de satisfacción global de los colaboradores.</li> <li>○ Encuesta anual de clima laboral, resultados del <b>2021</b> con <b>79%</b> de satisfacción global de los colaboradores.</li> <li>○ Encuesta anual de clima laboral, resultados del <b>2022</b> con <b>90%</b> de satisfacción global de los colaboradores.</li> </ul>	

	<p><b>Nivel Externo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ En la encuesta de evaluación de servicios externos en el <b>2020</b> el resultado de la percepción general fue de <b>93%</b>, en <b>2021</b> fue de <b>85%</b> y en <b>2022</b> se obtuvo un resultado de <b>94%</b>.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>7.1.1.1 Satisfacción General en Encuesta de Clima Organizacional 2020-2021-2022. 7.1.1.2 Resultados de satisfacción general de la encuesta de cliente externo 2020,2021,2022.</p>	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Para la institución es importante la opinión del personal al momento de tomarse alguna decisión relevante desde la alta dirección, por esto, para fines de estar enfocados al mismo propósito organizacional, el personal es convocado a las reuniones relacionadas a la gestión de procesos con el fin de involucrarse directamente en la mejora continua, aportando ideas para el desarrollo eficiente de los procesos.</p> <p>Se evidencia también que, a través de la Dirección de Recursos Humanos, se planifica y se realiza el proceso de inducción donde se socializa la misión, visión y valores, así como también por comunicación interna con la campaña de valores (los 10 +) para el conocimiento de todo el personal.</p> <p>En junio del año 2022, a través de la campaña realizada, se efectuó una encuesta donde cada área votaba por el personal que mejor representa a la institución con los valores institucionales y</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP



	<p>posteriormente resultaron galardonados 60 colaboradores.</p> <p>El MEPyD mide la percepción a través de la encuesta de clima laboral, obteniendo como resultados:</p> <p>2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 96% en la dimensión de identidad institucional y sus valores.</li> <li>○ 93% Liderazgo en la dimensión liderazgo y participación.</li> </ul> <p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 90.84% en la dimensión de identidad institucional y sus valores.</li> <li>○ 90.50% en la dimensión liderazgo y participación.</li> </ul> <p>2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 95.16% en la dimensión de identidad institucional y sus valores.</li> <li>○ 95.08% en la dimensión liderazgo y participación.</li> </ul> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <p>7.1.1.3 Informe encuesta clima laboral: Resultado de la dimensión Identidad con la Institución y Valores 2021-2022.</p> <p>7.1.1.4 Informe encuesta clima laboral: Resultados de la dimensión liderazgo en la encuesta clima laboral. 2021 y 2022.</p> <p>7.1.1.5 Reporte de colaboradores galardonados en el concurso de los 10 +.</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>El Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, con el objetivo de mejorar</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

continuamente sus procesos, a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional involucra al personal en el proceso de levantamiento de los procesos y mejoras, realizando jornadas de trabajo que aporten significativamente a la mejora continua, así como también están disponibles los buzones de quejas y sugerencias de manera física y virtual donde se reportan situaciones que pueden muy bien ser solucionadas con tratamientos y acciones que aportan a la calidad de los servicios brindados. En esta gestión es medida la percepción mediante la encuesta de clima laboral, obteniendo como resultado:

2021:

- 79.66% en la dimensión de mejoras y cambios.

2022:

- 91.51% en la dimensión de mejoras y cambios.

También son evidenciadas las actividades de mejora con las reuniones realizadas para el levantamiento de los procesos de las áreas sustantivas, reportándose un total de 57 reuniones para el 2022 y 10 para el 2023.

**Evidencias:**

7.1.1.6 Resultado de la variable dimensión de Mejoras y Cambios en el informe encuesta clima laboral 2021-2022.

7.1.1.7 Cantidad de reuniones para el levantamiento de procesos y mejoras en las diferentes áreas en los años 2022 y 2023.

	7.1.1.8 Reportes de QRSS 2020-2021-2022-2023	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>El Código de Conducta Ética del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) constituye el marco por excelencia que define las normas que ordenan e imprimen el sentido a los valores y principios de conducta de los servidores públicos que forman parte de la institución.</p> <p>Este código nace de la necesidad de resaltar la ética como eje neurálgico que garantiza la credibilidad en la Administración Pública y legitima las acciones de los servidores del Estado dominicano, por lo que se hace necesario desarrollar esfuerzos para incorporar conceptos éticos basados en valores y principios que promuevan un cambio de comportamiento en los servidores públicos.</p> <p>Se evidencia la socialización constante de los valores de la institución y uno de estos es el valor de la ética, el cual tiene como objetivo desarrollar una cultura organizacional basada en prácticas administrativas apegadas a las normas de control establecidas.</p> <p>Además, es medida la percepción a través de la encuesta de clima laboral, obteniendo como resultado:</p> <p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 90.84% en la dimensión de identidad con la institución y sus valores.</li> </ul> <p>2022:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 95.16% en la dimensión de identidad con la institución y sus valores.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.1.1.9 Reporte de conflictos éticos 2022-2023.</p> <p>7.1.1.10 Cantidad de inducciones institucionales realizadas.</p> <p>7.1.1.11 Dimensión identidad con la institución y valores 2021-2022.</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Uno de los objetivos de calidad del MEPyD es elevar los niveles de compromiso institucional del personal y por esta razón son realizados los diálogos de desarrollo que permiten socializar y al mismo tiempo retroalimentar sobre temas de interés relacionados con los planes, programas y proyectos de la institución. Este mecanismo permite que el personal logre aportar al desarrollo de estos objetivos, trabajando en el cumplimiento de sus procesos de manera eficiente.</p> <p>También son realizadas reuniones a cargo de los directores de áreas para socializar y retroalimentar sobre los resultados de las actividades mensuales planificadas.</p> <p>Se evidencia el fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales con las Asociaciones Sin Fines de Lucro, a través de 30 encuentros, alcanzando a más de 3,100 representantes de ASFL.</p>	

	<p>Esta percepción es medida a través de la encuesta de clima laboral, obteniendo como resultado:</p> <p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 85.02% en la dimensión de comunicación.</li> </ul> <p>2022</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 91.80 % en la dimensión de comunicación.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.1.1.12 Cantidad de diálogos realizados 2021-2022.</p> <p>7.1.1.13 Muestras de encuentros realizados por las CASFL en 2022.</p> <p>7.1.1.14 Resultados de la dimensión: Comunicación en la encuesta clima laboral 2021-2022.</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>El MEPyD está comprometido con la responsabilidad social de la organización y por esta razón son planificadas diversas actividades que aportan al desarrollo de este objetivo. El eje transversal de sostenibilidad ambiental, social, cultural y económica nos impulsa a sostener una cultura organizacional orientada a las ODS.</p> <p>A través de la Dirección de Recursos Humanos y del voluntariado se planifican actividades de responsabilidad social, de las cuales se destaca la donación de alimentos y bebidas, higiene y otros con el fin de aportar a las comunidades según la necesidad. Estas campañas de voluntariado se informan mediante comunicación interna, ofreciendo los detalles con respecto a la actividad y el lugar de realización.</p>	

Comentado [YEMR1]: Completar 2020,2021,2022

	<p>También se evidencia la realización de actividades que aportan a la comunidad, tales como la limpieza de playas y reforestación.</p> <p>Se evidencia la implementación en el año 2023 de la encuesta de percepción del personal en cuanto a la Integridad y Responsabilidad social, con un total de <b>89</b> encuestas recibidas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.1.1.15 Actividades de Responsabilidad Social 2021-2022.</p> <p>7.1.1.16 Reporte de encuesta Integridad y Responsabilidad social 2023.</p>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Cada año la institución planifica proyectos tecnológicos con el objetivo de mejorar considerablemente los procesos y la calidad del servicio brindado. A través de la Dirección de Tecnología se evidencia una matriz proyectos de innovación donde se destaca los avances en el desarrollo de estos, mostrando también el objetivo, impacto y el responsable.</p> <p>A través de la encuesta de clima laboral se mide la percepción del personal en las dimensiones siguientes:</p> <p>2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 69% dimensión de equipos modernos para la realización de un trabajo eficiente.</li> </ul> <p>2021</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 79.66% en la dimensión de la mejoras y cambios.</li> <li>○ 84.35%. en la dimensión de uso de la tecnología.</li> </ul> <p>2022</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 91.51% en la dimensión de la mejoras y cambios.</li> <li>○ 92.07%. en la dimensión de uso de la tecnología.</li> </ul> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <p>7.1.1.17 Resultados de variables mejora y cambio en encuesta Clima Laboral 2021-2022.</p> <p>7.1.1.18 Resultado de uso de la tecnología en encuesta Clima Laboral 2021-2022.</p> <p>7.1.1.19 Cantidad de seguimiento iniciativas de innovación y evidencias 2022-2023.</p>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>Uno de los ejes transversales del MEPyD es la transformación digital, y se evidencia mediante la Dirección de Tecnología donde se trabaja en el desarrollo de proyectos que garantizan la digitalización de procesos.</p> <p>Se evidencia también la implementación del SUT (Sistema Único de Tickets), cuyo objetivo fundamental es que sean realizadas las diferentes solicitudes del área administrativa-financiera, de comunicaciones y tecnología. Esta herramienta permite dar seguimiento, de manera automática a estos indicadores.</p>	

Se evidencia también la incorporación de la gestión firma GOB desde el 2022 para la aprobación digital de la documentación. En 2023 se registra un total de 169 colaboradores con acceso a firma GOB.

Además, se ha habilitado en la página institucional del MEPyD, el acceso del buzón de quejas, reclamos y sugerencias, a fin de mantener un reporte digital actualizado con miras de dar seguimiento a las acciones de tratamiento. Esta percepción se obtiene mediante la encuesta de clima laboral, cuyos resultados se definen a continuación:

2021

- 84.35%. en la dimensión de uso de la tecnología.

2022

- 92.07%. en la dimensión de uso de la tecnología.

En cuanto a los resultados del indicador % de solicitudes TIC.

2021- 94%

2022- 91%

**Evidencias:**

7.1.1.20 Resultados de la variable uso de la tecnología en Encuesta de Clima Laboral 2021-2022.

7.1.1.21 Cantidad de colaboradores con acceso a firma digital (Firma GOB) 2022-2023.

Comentado [YEMR2]: Fue agregado el resultado del indicador por año.



	7.1.1.22 Nivel de cumplimiento en el indicador % de solicitudes de servicio tecnológico.	
9) La agilidad de la organización.	<p>Durante los últimos años el MEPyD ha realizado diversas acciones orientadas a la simplificación y eficientización de sus procesos, como resultado de estos se puede evidenciar la agilidad de la organización en la propuesta del sistema automatizado de tickets (SUT) en línea, el cual fue implementado a mediados del año 2021 con miras de facilitar a colaboradores y colaboradoras el poder conectar con servicios de soporte tecnológico, administrativos y de comunicación. Esta herramienta permite dar seguimiento, de manera automática a estos indicadores.</p> <p>Se logra evidenciar la gestión de firma GOB implementada a mediados del año 2022 y sus efectos en la agilidad de la organización.</p> <p>En la encuesta de clima laboral la percepción del personal es tomada en cuenta en la dimensión de mejora y cambio, obteniendo como resultado:</p> <p>2021</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 79.66 % en la dimensión de mejora y cambio en encuesta clima laboral.</li> </ul> <p>2022</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 91.51 % en la dimensión de mejora y cambio en encuesta clima laboral.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.1.1.23 Cantidad de documentación aprobada mediante la plataforma de firma digital en 2022 y 2023.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>7.1.1.24 Resultados en la dimensión de mejora y cambio en los años 2021-2022.</p> <p>7.1.1.25 A Nivel de cumplimiento en el indicador % de Solicitudes de servicio tecnológico atendidas en los años 2021-2022.</p>	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>Los altos y medios directivos cada año trabajan con su equipo en la formulación, monitoreo y evaluación del POA, a fines de organizar las actividades en un plan de trabajo anual, con el objetivo de calendarizar, de acuerdo con las fechas de entrega establecidas, y posteriormente obtener resultados medibles de acuerdo con la planificación.</p> <p>En reuniones periódicas, los directores revisan con su equipo de trabajo los resultados obtenidos de las actividades programadas. Con esta gestión se logran establecer objetivos en común que satisfacen el rendimiento global de la organización, el cual es medido a través de la encuesta clima laboral en la dimensión: liderazgo y participación, obteniendo como resultado:</p> <p><b>Resultados de encuesta Clima Laboral:</b></p> <p>2020</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 93% en la dimensión de liderazgo y participación.</li> </ul> <p>2021</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 90.50% en la dimensión de liderazgo y participación.</li> </ul> <p>2022</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 95.08% en la dimensión de liderazgo y participación.</li> </ul> <p>Resultados del POA: 2021- 93% 2022- 96%</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <p>7.1.2.26 Resultados del POA en los años 2021-2022.</p>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>En los últimos años el MEPyD se ha enfocado en la Gestión de Procesos con el fin de continuar trabajando en la descripción de estos y lograr mantener la certificación ISO 9001. También se evidencia la realización de reuniones de levantamiento de procesos con el objetivo de ampliar el alcance del sistema y continuar brindando un servicio de calidad.</p> <p>Como ministerio estamos comprometidos en desarrollar las competencias del personal; para esto se programan talleres para el fortalecimiento de los conocimientos en temas de Gestión de Procesos para los equipos de trabajo que darán continuidad al desarrollo de estas actividades a fin de aportar a la mejora continua de la organización.</p>	

	<p>Se evidencia también a través de la encuesta de clima laboral la percepción del personal, obteniendo como resultado.</p> <p><b>Resultados de dimensión normatividad y procesos.</b></p> <p><b>2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 85.93%</li> </ul> <p><b>2022</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 92.96%</li> </ul> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <p>7.1.2.27 Resultados en la dimensión de procesos en la Encuesta de Clima Laboral 2021-2022.</p> <p>7.1.2.28 Cantidad de reuniones realizadas por área para el levantamiento de procesos 2022-2023.</p>	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>A través de la realización y actualización de los acuerdos de desempeño, se asignan cada año las tareas al personal correspondientes a sus funciones, siendo evidenciado el cumplimiento de estas mediante las evaluaciones del desempeño.</p> <p><b>Resultados de dimensiones encuesta clima laboral:</b></p> <p><b>2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 69.50% en la dimensión Cantidad de trabajo.</li> <li>○ 87.39% en la dimensión Enfoque de resultados y productividad.</li> </ul> <p><b>2022</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 82.54% en la dimensión Cantidad de trabajo.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 94.64% en la dimensión Enfoque de resultados y productividad.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.1.2.29 Relación de empleados con acuerdos de desempeños. 2021-2022.</p>	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>La institución cuenta con una política de gestión de transferencia del conocimiento, la cual tiene como objetivo principal crear espacios de aprendizaje para asegurar el intercambio de experiencias y conocimientos; se evidencia la socialización de esta mediante comunicación interna a modo de recordatorio al personal. También dentro de los objetivos de calidad se define el desarrollar las competencias del personal con miras de fortalecer las áreas y sus procesos para garantizar la calidad en los servicios brindados.</p> <p>También se evidencia la ejecución del plan de capacitación anual y su nivel de cumplimiento. Este plan es resultado de un levantamiento de detección de necesidades de capacitación realizado por cada área identificando cuáles serían las formaciones que agregan valor y fortalecen las competencias del equipo.</p> <p>La gestión del conocimiento se fortalece con la realización de la inducción del personal y se evidencia en el año 2021 un total de 8 inducciones realizadas, para el 2022 un total de 10 y hasta la fecha del año 2023 1 inducción realizada.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>A través de la encuesta de clima laboral se mide la percepción del personal, en el apartado de capacitación especializada y el desarrollo, teniendo como resultado:</p> <p><b>Resultados de la dimensión capacitación:</b></p> <p>2020</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 80%</li> </ul> <p>2021</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 84.87%</li> </ul> <p>2022</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 94.05</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.1.2.30 Resultados de la dimensión capacitación especializada y el desarrollo Informe de Encuesta de Clima Laboral 2021-2022.</p> <p>7.1.2.31 Cantidad de inducciones realizadas 2021-2022.</p> <p>7.1.2.32 Cantidad de formaciones programadas en los años 2022-2023.</p> <p>7.1.2.33 Matriz de Benchlearning y Benchmarking 2022-2023.</p>	
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>El Ministerio de Economía, Planificación, y Desarrollo utiliza el correo de comunicación interna como medio para comunicar a los colaboradores todas las informaciones que son de interés general en la institución. También se evidencia como método de información los murales</p>	

	<p>informativos colocados en diferentes áreas del MEPyD.</p> <p>Se evidencia desde el año 2020, el uso de métodos informativos, tales como el intranet, murales, aplicaciones web y los buzones QRSS.</p> <p>En base a esto se toma en cuenta y se mide la percepción del personal en la dimensión de comunicación en la encuesta de clima laboral, obteniendo como resultado:</p> <p>2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 91%</li> </ul> <p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 85.02%</li> </ul> <p>2022</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 91.80 %</li> </ul> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <p>7.1.2.34 Resultados de la dimensión de comunicación en Informe de Encuesta de Clima Laboral 2021-2022.</p>	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>Una práctica institucional es el reconocimiento anual al esfuerzo, la dedicación, el compromiso y la excelencia de nuestros colaboradores y nuestras colaboradoras, cuyo desempeño convierte la labor que realiza en nuestra institución, en extraordinaria.</p> <p>Este desempeño extraordinario es evidenciado en los resultados de evaluación que se realizan una vez al año.</p>	

	<p>La medición de la percepción del personal se realiza a través de la encuesta de clima laboral, obteniendo como resultado:</p> <p>2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 72% dimensión de reconocimiento de algo extraordinario.</li> </ul> <p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 79.07 % en la dimensión de reconocimiento laboral cuando hace algo extraordinario.</li> </ul> <p>2022</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 94.37 % en la dimensión de reconocimiento laboral cuando hace algo extraordinario.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.1.2.35 Resultados de dimensión de reconocimiento en la Informe de Encuesta de Clima Laboral 2021-2022.</p> <p>7.1.2.36 Cantidad de reconocimientos entregados en 2020-2021.</p>	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>El ministerio está enfocado en seguir brindando un servicio de calidad y esto significa trabajar en la mejora continua de los procesos, innovando en proyectos que garantizan cambios positivos en la calidad de los servicios brindados. Se evidencia la percepción del personal con respecto a la encuesta de clima laboral, obteniendo los siguientes resultados en estas dimensiones, para los años:</p> <p>2020</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP



	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 74% en la dimensión de procesos la cual está relacionada directamente en con la mejora continua.</li> </ul> <p>2021</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 79.66% de la dimensión de Mejora y Cambio en el año 2021.</li> </ul> <p>2022</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 91.51 % de la dimensión de Mejora y Cambio en el año 2021.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.1.2.37 Resultados de la dimensión Mejora y Cambio en el Informe de Encuesta de Clima Laboral 2021-2022.</p>	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>La política de calidad del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo está orientada en elevar los niveles de compromiso de la institución, así como también en fomentar y mantener una cultura de calidad que permita al personal aportar positivamente a los objetivos establecidos. Estos objetivos se logran cuando existe la colaboración y el trabajo en equipo.</p> <p>Se evidencia también que una de las fortalezas definidas en el análisis FODA de la institución es el trabajo en equipo.</p>	

A través de la encuesta de clima laboral se mide la percepción del personal, obteniendo como resultado:

**2021**

- 88.10% de la dimensión de calidad vida laboral
- 84.24 % de la dimensión de Colaboración y Trabajo en Equipo.
- 90.50% de la dimensión de Liderazgo y Participación.

**2022**

- 92.86 % de la dimensión de Calidad de vida laboral.
- 92.56 % de la dimensión de Colaboración y Trabajo en Equipo.
- 95.08 % de la dimensión de Liderazgo y Participación.

**Evidencias:**

7.1.3.38 Resultados de las dimensiones Calidad de vida laboral en encuesta clima laboral 2021-2022.

7.1.3.39 Resultados de la dimensión Colaboración y Trabajo en Equipo en la encuesta clima labora 2021-2022.

7.1.3.40 Resultados de las dimensiones de Liderazgo y Participación en la encuesta clima laboral 2021-2022.

<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>Como parte de la política institucional, el MEPyD cuenta con varios turnos de trabajo y se evidencia el otorgamiento de permisos y licencias por distintos conceptos.</p> <p>Se evidencia también programas de actividades deportivas para los empleados con el propósito de aportar a la integración.</p> <p>A través de la encuesta de clima laboral se mide la percepción del personal, obteniendo como resultado:</p> <p>2021</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 65.71 % en la dimensión de Balance trabajo familia.</li> </ul> <p>2022</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 80.56 % en la dimensión de Balance trabajo familia.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.1.3.41 Resultados de la dimensión balance trabajo familia en la Encuesta de Clima Laboral 2021-2022.</p> <p>7.1.3.42 Cantidad de permisos otorgados en los años 2021-2022.</p>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Uno de los ejes transversales del Ministerio a nivel estratégico es la equidad de género y tras la creación de la División de Equidad de Género en 2021 se han realizado varias actividades tendentes a sensibilizar sobre el tema. Para el año 2023, se evidencia en la planificación operativa institucional dos productos, los cuales son:</p>	

- DIPyD.14 Planes, políticas y diagnósticos para la transversalización de Género en el MEPyD propuestos, revisados y/o realizados.
- DIPyD.15 Sensibilización en equidad de género y derechos humanos realizadas.

Se evidencian actividades de sensibilización con respecto a género y derechos humanos realizadas en el 2022 con un total de 8 actividades y para el 2023 un total de 2.

El resultado de la percepción del personal en la encuesta clima laboral sobre la dimensión equidad de género, ha ascendido, según los resultados obtenidos:

2021

- 68.49% en la dimensión de equidad y género.

2022

- 77.38% en la dimensión de equidad y género

**Evidencias:**

7.1.3.43 Resultados de la dimensión equidad y género en la Encuesta de Clima Laboral 2021-2022.

7.1.3.44 Actividades realizadas de Género 2022-2023.

7.1.3.45 Reporte de estadística cantidad de hombre y mujer. 2020,2021 y 2022.

<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>La institución dispone del espacio y de los recursos necesarios para que el personal esté cómodo al momento de realizar sus funciones. Se cuenta con varios salones que permiten la realización de reuniones para el desarrollo de temas de interés entre las áreas.</p> <p>Este criterio se puede evidenciar en los resultados con <b>tendencia positiva</b> de la dimensión <b>calidad de vida laboral</b> de las encuestas de clima laboral de los años:</p> <p>2020</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 60% en la dimensión relacionada a las condiciones físicas adecuadas.</li> </ul> <p>2021</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 88.10% de la dimensión de valoración positiva en la calidad de vida laboral.</li> </ul> <p>2022</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 92.86% de la dimensión de valoración positiva en la calidad de vida laboral.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.1.3.46 Resultados de la dimensión calidad de vida laboral en la encuesta Clima Laboral 2020-2021-2022.</p> <p>7.1.3.47 Reportes de accidentes laborales en los años 2019-2023.</p> <p>7.1.3.48 Reporte de indicadores de mantenimientos en los años 2021-2022.</p>
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>Uno de los objetivos de calidad del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo es el desarrollo de las competencias del personal. Por esta razón, a través de la Dirección de Recursos Humanos se realiza el proceso de detección de necesidades de formación para cada año, con el fin de identificar y planificar aquellas formaciones requeridas para mejorar las competencias del personal.</p> <p>El plan de capacitación anual incluye, tanto las formaciones detectadas como aquellas identificadas a través de los resultados de la evaluación del desempeño de los colaboradores.</p> <p>El desarrollo del sistema de carrera se evidencia en la institución con la tendencia para los años 2020, 2021, 2022 y 2023, en donde se reportan 4 colaboradores que ingresan a carrera en el año 2020, en el 2021 se reportan 2 colaboradores, en 2022 un total de 8 colaboradores y para el año 2023 un reporte de 3 colaboradores.</p> <p>La percepción obtenida sobre el criterio analizado se evidencia en los resultados de la encuesta de clima laboral, en las dimensiones: <b>capacitación especializada y el desarrollo y servicio profesional de carrera</b>, cuyos resultados son:</p> <p>2020</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 80% dimensión de entrenamiento y desarrollo.</li> </ul> <p>2021</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 52.94% de la dimensión de servicio profesional de carrera.</li> <li>○ 84.87% de la dimensión Capacitación especializada y desarrollo.</li> </ul> <p>2022</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 78.18% de la dimensión de servicio profesional de carrera.</li> <li>○ 94.05% de la dimensión Capacitación especializada y desarrollo.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.1.4.49 Resultados de las dimensiones de capacitación y personal de carrera Encuesta de Clima Laboral 2021-2022.</p> <p>-7.1.4.50 Resultados de la dimensión de capacitación especializada y desarrollo la Encuesta de Clima Laboral 2021-2022.</p> <p>7.1.4.51 Reporte cantidad de empleados de carrera en los años 2020,2021,2022 y 2023.</p> <p>7.1.4.52 Cantidad de capacitaciones programadas en los años 2021-2022-2023.</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	El MEPyD realizó para el año 2022 la campaña de valores, con el objetivo de motivar a los colaboradores a trabajar continuamente enfocados en una cultura institucional que garantice resultados positivos en su rendimiento.	

	<p>A través de la encuesta de clima laboral se mide la percepción del personal, obteniendo como resultado:</p> <p>2020</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 72% en la dimensión de reconocimiento laboral.</li> <li>○ 93% en la dimensión en liderazgo.</li> </ul> <p>2021</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 79.07% en la dimensión de reconocimiento laboral.</li> <li>○ 90.50% en la dimensión en liderazgo y participación.</li> </ul> <p>2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 94.37 % en la dimensión de reconocimiento laboral.</li> <li>○ 95.08 % en la dimensión en liderazgo y participación.</li> </ul> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <p>7.1.4.53 Resultados de la dimensión de reconocimiento y liderazgo en la Encuesta de Clima Laboral 2020-2022.</p> <p>7.1.4.54 Cantidad de reconocimientos entregados en los años 2020 y 2021.</p>	
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>Mediante el levantamiento realizado cada año para la Detección de Necesidades Formativas se identifican cuáles son esas capacitaciones que aportan significativamente en el desarrollo profesional del empleado. A través de la encuesta</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP



	<p>de clima laboral se mide la percepción del personal, obteniendo como resultado:</p> <p>2020</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 80% dimensión de entrenamiento y desarrollo.</li> </ul> <p>2021</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 84.87% en la dimensión capacitación especializada y desarrollo.</li> </ul> <p>2022</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 94.5% en la dimensión capacitación especializada y desarrollo.</li> </ul> <p><b><u>Evidencias</u></b></p> <p>7.1.4.55 Resultados de la dimensión Capacitación Especializada y Desarrollo en la Encuesta de Clima Laboral 2021-2022.</p> <p>7.1.4.56 Cantidad de capacitaciones planificadas en los años 2021,2022 y 2023.</p>	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	El departamento de Registro, Control y Nómina de la Dirección de Recursos Humanos tiene establecido desde año 2021, la medición mensual para el Índice de ausentismo e índice de rotación del personal, teniendo los siguientes resultados promedio de:	

	<p>2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rotación: 29%</li> <li>○ Absentismo: 6%</li> </ul> <p>– 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rotación: 1.91%</li> <li>○ Absentismo: 2.4%</li> </ul> <p>– 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rotación: 0.62%</li> <li>○ Absentismo: 2.3%</li> </ul> <p>Con respecto a la gestión de quejas, el ministerio cuenta con buzones de QRSS con el fin de recopilar las inquietudes del personal. Los resultados compilados de dichos buzones son los siguientes:</p> <p>Quejas internas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 2020, total de 01 queja</li> <li>– 2021, total de 03 quejas</li> <li>– 2022, total 09 quejas</li> </ul> <p><b><u>Evidencias</u></b></p> <p>7.2.1.1 Registros de QRSS 2020-2021-2022-2023</p> <p>7.2.1.2 Indicadores de Absentismo y rotación 2021-2022</p>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	Para la mejora de los procesos y sistemas de gestión implementados, la institución promueve el involucramiento del personal para aplicar las mejoras y ejecutar las actividades planificadas.	

	<p>Se logra evidenciar la participación de los colaboradores en actividades de mejora mediante el reporte de sus quejas y sugerencias. Estos reportes son recibidos a través de la Dirección Institucional de Planificación y Desarrollo, a los fines de gestionar con los responsables y así tramitar las acciones correspondientes para la solución.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Encuesta de clima laboral de los 2021 resultados 79.66 % en mejoras y cambios.</li> </ul> <p>Encuesta de clima laboral de los 2022 resultados 91.51 % en mejoras y cambios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Resultados de encuesta de cliente interno respondieron un total de 17 de 25 áreas representando un 65% de nivel de participación de en este proceso.</li> </ul> <p>También se evidencia la realización de 4 comités de calidad para el año 2021 y 4 comités para el año 2022.</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <p>7.2.1.3 Reporte de cantidad QRSS del personal en 2020-2023.</p> <p>7.2.1.4 Reporte de cantidad de reuniones realizadas con respecto a la gestión de procesos 2022-2023.</p> <p>7.2.1.5 Cantidad de comités de calidad realizados en los años 2021-2022 y su cantidad de participantes.</p>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	Esta institución cuenta con un código de ética, el cual es socializado con todos y cada uno de sus	

Documento Externo  
SGC-MAP

colaboradores y colaboradoras a través de los canales de comunicación interna, con el fin de que conozcan cuáles son las vías apropiadas para el reporte de cualquier conflicto o dilema ético que necesite ser resuelto.

Se evidencia la socialización constante de los valores de la institución y uno de estos es el valor de la ética, el cual tiene como objetivo desarrollar una cultura organizacional basada en prácticas administrativas apegadas a las normas de control establecidas.

Además, es medida la percepción a través de la encuesta de clima laboral, obteniendo como resultado:

2020:

- 96% en la dimensión de identificación con la misión de la institución.

2021:

- 90.84% en la dimensión de identidad con la institución y sus valores.

2022.

95.16 % en la dimensión de identidad con la institución y sus valores.

**Evidencias:**

7.2.1.6 Reporte de conflictos éticos.

7.2.1.7 Resultados de la dimensión Identidad con la institución y sus valores 2020-2021-2022.

<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>El MEPyD, como parte de su compromiso con la responsabilidad social, cuenta con un equipo de voluntariado. La Dirección de Recursos Humanos, a través de la planificación operativa anual POA 2022, ha programado en el producto No.07 dos actividades de responsabilidad social teniendo un cumplimiento de 50% de ejecución a junio 2022.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.2.1.8 Actividades de responsabilidad social.</p>	
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>El informe de la encuesta de evaluación de los servicios muestra los niveles de satisfacción de los clientes/ciudadanos con respecto al servicio que ofrece el ministerio.</p> <p>Los resultados de la encuesta de evaluación de los servicios realizado por MEPyD son los siguientes:</p> <p>2020</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 79.7% de satisfacción en la dimensión de empatía del personal y accesibilidad.</li> <li>○ 84.6% de satisfacción en la dimensión profesionalidad y el trato del personal.</li> </ul> <p>2021</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 82% de satisfacción con la empatía del personal y accesibilidad.</li> <li>○</li> <li>○ 84% de satisfacción con respecto a la profesionalidad y el trato del personal.</li> </ul> <p>2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 91% de satisfacción en la dimensión empatía del personal y accesibilidad.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>o 89% de satisfacción con respecto a la profesionalidad y el trato del personal.</li> </ul> <p>Con respecto a la atención a quejas:</p> <p>Quejas Internas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2020, total de 01 queja</li> <li>- 2021, total de 03 quejas</li> <li>- 2022, total 09 quejas</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>7.2.1.9 Resultados de dimensiones empatía y profesionalidad 2020-2021-2022.</p> <p>7.2.1.10 Reportes de quejas y sugerencias 2020-2021-2022-2023.</p>	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>Se evidencian los resultados de la evaluación de desempeño de los colaboradores del MEPyD, a través del rendimiento, según se detalla:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o 94.42% promedio de evaluación de desempeño de 2020.</li> <li>o 94.83% de rendimiento individual promedio de los colaboradores del MEPyD para el 2021.</li> </ul> <p>Clima Laboral</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Encuesta de clima laboral de los 2021 resultados 87.39% en resultados y productividad.</li> </ul> <p>2022. Encuesta de clima laboral de los 2021 resultados 94.64 % en resultados y productividad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>7.2.2.11 Reporte de indicador: Evaluación de Desempeño por Resultados y Competencias en el 2021-2022.</p>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Uno de los objetivos de calidad del ministerio es: Aplicar las tecnologías de la información y comunicación para mejorar la gestión pública. Por tanto, la institución está comprometida con mantener el cumplimiento de estos indicadores en el ranking SISTICGE, a través del monitoreo realizado desde la plataforma.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.2.2.12 Reporte del ranking SISTICGE en los años 2018-2019-2020-2021.</p>	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>Como parte de los procesos de gestión humana, se mantienen indicadores para medir el desempeño de las actividades formativas.</p> <p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ % implementación del plan de capacitación anual como resultado 35%.</li> <li>○ %de evaluación de eficacia de las capacitaciones resultado de 47%.</li> </ul> <p>2022</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se presenta un avance del 40% de cumplimiento del plan de capacitación en el primer trimestre.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.2.2.13 % total de los Indicadores de proceso de capacitaciones 2021-2022.</p> <p>7.2.2.14 Ejecución de partidas presupuestaria de capacitación 2021-2022.</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>El Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo a través de la Dirección de Recursos Humanos, realiza cada año una actividad para otorgar el reconocimiento de rendimiento individual, el cual rinde mérito a aquellos colaboradores que han obtenido extraordinarios resultados en sus evaluaciones de desempeño.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2020: <b>50</b> colaboradores reconocidos por una evaluación de desempeño sobresaliente en 2020.</li> <li>○ 2021: 43 colaboradores reconocidos por su desempeño extraordinario.</li> <li>○ 2022: <b>6</b> Reconocimientos individuales a la trayectoria, <b>8</b> Reconocimientos de equipo y <b>33</b> Reconocimientos individuales al desempeño.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>7.2.2.15 Cantidad de reconocimientos entregados en 2020-2021-2022</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.	<p>Se evidencia que el MEPyD está comprometido con impactar de manera positiva en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes, promoviendo la participación del personal en actividades de responsabilidad social a través de mecanismos como el Voluntariado y el Comité de Medio Ambiente.</p> <p>El voluntariado es un espacio a través del cual los colaboradores promueven la solidaridad, el altruismo, la empatía y la sensibilidad social y ambiental; el mismo tiene entre sus funciones el acompañar e incidir en la mejoría de sectores sociales vulnerables afectados por la pobreza y la exclusión social, siendo sus áreas de interés: la salud, seguridad y defensa, servicios sociales, medio ambiente e inclusión social.</p> <p>En cuanto al Comité de Medio Ambiente, su función es impulsar actividades que promuevan la concientización, el cuidado y protección del medio ambiente y velar por el uso racional de los recursos utilizados en la institución.</p>	

Además de lo anterior, la institución busca generar un acercamiento con la población en general, al participar en jornadas educativas con públicos de diferentes edades, para dar a conocer el quehacer y el rol del ministerio en el Estado.

Un ejemplo de esto fue su participación en la Semana Económica y Financiera (#sefBCRD) 2023, organizada por el Banco Central de la República Dominicana y la Fundación Child & Youth Finance International. En dicha actividad, el Ministerio de Economía participó con un stand, en el que se ofreció a los asistentes informaciones relacionadas a las funciones, misión, valores y objetivos de la institución; además de charlas dinámicas, dirigidas a estudiantes de nivel básico, sobre los programas e iniciativas del ministerio, llevadas a un lenguaje más ligero para su fácil comprensión.

Tomando en cuenta que las acciones citadas persiguen la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos(as)/clientes más allá de la misión institucional, en la encuesta de servicios 2023 se midió la percepción de los ciudadanos(as) sobre las mismas, con una meta de 80% de satisfacción, obteniendo como resultados que el 74% de los encuestados manifiestan que los aportes del MEPyD impactan de manera positiva su calidad de vida y de la sociedad en general, mientras que un 19% indicó que no sabe o no conoce sobre este aspecto, y el 7% restante indicó que se encuentra poco satisfecho.

**Evidencias:**

Documento Externo  
SGC-MAP

	8.1.1 Resultados encuesta de servicios 2023 (tabulación)	
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	<p>El MEPyD ha establecido como uno de los ejes transversales de su Plan Estratégico 2021-2024, la Sostenibilidad Ambiental, en ese sentido, procura contribuir con la sociedad impulsando actividades que impacten en el cuidado del Medio Ambiente, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación de voluntariado MEPyD en Jornada de limpieza de playas</li> <li>• Gestión de la certificación de sostenibilidad 3RS, a través del Comité de Medio Ambiente.</li> <li>• Capacitación sobre consumo responsable.</li> <li>• Capacitación Oficinas Verdes.</li> </ul> <p>Tomando en cuenta estas actividades realizadas, en la encuesta de servicios 2023 se midió la percepción sobre la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, con una meta de 80% de satisfacción, obteniendo como resultado que el 75% de los encuestados manifiestan que los aportes del MEPyD impactan de manera positiva en la sostenibilidad y un 5% indicó estar poco satisfecho, mientras que un 20% indicó que no sabe o no conoce sobre este aspecto.</p> <p><b>Evidencias:</b> 8.1.1 Resultados encuesta de servicios 2023 (tabulación)</p>	

<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>El MEPyD realiza acciones dirigidas a personas en situación de desventaja a través del Voluntariado institucional, por medio del cual se han gestionado donaciones y ayudas para personas afectadas por desastres naturales.</p> <p>También en este ámbito se destaca la disposición del MEPyD al prestar sus instalaciones para la realización de actividades externas, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Talleres del Ministerio de la Mujer.</li> <li>- Actividad Prorural FIDA.</li> </ul> <p>En la encuesta de servicios 2023 se midió la percepción sobre las acciones de asistencia social implementadas por la institución, con una meta de 80% de satisfacción, obteniendo como resultado que el 61% de los encuestados valoran de manera positiva los aportes del MEPyD en este ámbito, 11% poco satisfecho, mientras que un 28% indicó que no sabe o no conoce sobre este aspecto.</p> <p><b>Evidencias:</b> 8.1.1 Resultados encuesta de servicios 2023 (tabulación)</p>	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>El MEPyD es el órgano rector del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública y del ordenamiento del territorio nacional, por tanto, parte de sus atribuciones y funciones son conducir y coordinar el proceso de formulación, gestión, seguimiento y evaluación de las políticas macroeconómicas y de desarrollo sostenible, así como, formular la Estrategia Nacional de Desarrollo y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público, incluyendo la coordinación municipal, provincial,</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>regional, nacional y sectorial, para garantizar la debida coherencia global entre las políticas, planes, programas y acciones.</p> <p>En la encuesta de servicios 2023 se midió la percepción sobre las acciones de la institución para el desarrollo económico del país, con una meta de 80% de satisfacción, se obtuvo un resultado de 65% de valoración positiva de los encuestados, 9% de valoración negativa, mientras que un 26% indicó que no sabe o no conoce sobre este aspecto.</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b> 8.1.1 Resultados encuesta de servicios 2023 (tabulación)</p>	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>La organización evidencia su impacto en la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad, por medio de la aplicación de la encuesta de satisfacción a usuarios(as) de los servicios públicos, en la cual se realiza la medición de la satisfacción en cuanto a la fiabilidad, que indica el nivel de confianza en la atención brindada, así como de la empatía, que hace referencia a la atención personalizada y facilidad de acceso a los servicios, al igual que la dimensión “transparencia”, incorporada a partir de la encuesta del año 2023, que evalúa aspectos referentes a la disponibilidad y calidad de la información.</p> <p>Así mismo, se encuentra la medición del índice de transparencia monitoreado por la DIGEIG, que se calcula a partir de las evaluaciones realizadas a las divisiones de transparencia de los portales web</p>	

institucionales para garantizar el cumplimiento de la publicidad de las informaciones mínimas exigidas por las normativas vigentes de transparencia gubernamental y la Ley 200-04.

A continuación, se presentan los resultados de los años 2020, 2021 y 2022:

2020:

- Fiabilidad (Eficacia y confiabilidad): 73.6% de valoración positiva, de un mínimo de cumplimiento de 80%.
- Empatía: 79.9% de valoración positiva, de un mínimo de cumplimiento de 80%.
- Índice de transparencia estandarizado (DIGEIG): 97.25 de 100 de cumplimiento.

2021:

- Fiabilidad (Eficacia y confiabilidad): 81% de valoración positiva, de un mínimo de cumplimiento de 80%.
- Empatía: 82% de valoración positiva, de un mínimo de cumplimiento de 80%.
- Índice de transparencia estandarizado (DIGEIG): 98.72 de 100 de cumplimiento.

2022:

- Fiabilidad (Eficacia y confiabilidad): 83% de valoración positiva, de un mínimo de cumplimiento de 80%.
- Empatía: 91% de valoración positiva, de un mínimo de cumplimiento de 80%.
- Índice de transparencia estandarizado (DIGEIG): 96.60 de 100 de cumplimiento.

2023:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Fiabilidad (Eficacia y confiabilidad): 91% de valoración positiva, de un mínimo de cumplimiento de 80%.</li> <li>○ Empatía: 98% de valoración positiva, de un mínimo de cumplimiento de 80%.</li> <li>○ Índice de transparencia estandarizado (DIGEIG): periodo en proceso.</li> <li>○ Percepción transparencia institucional: 92%</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>8.1.1 Resultados encuesta de servicios 2023 (tabulación).</p> <p>8.1.2 Informes de encuestas de satisfacción de usuarios(as) de los servicios de la institución, 2020, 2021 y 2022.</p> <p>8.1.3 Reportes de monitoreo de transparencia DIGEIG (2020-2022).</p>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>Se evidencia el compromiso con la sostenibilidad medioambiental, con acciones de alto impacto como la creación del comité de medio ambiente y el inicio de la implementación del programa 3Rs. Además, se han realizado campañas para incentivar el reciclaje y la protección del medio ambiente, así como también, para preservar el recurso agua.</p> <p>En la encuesta de los servicios 2023 se midió la percepción sobre la contribución a la sostenibilidad de la institución, obteniendo un resultado de 75% de valoración positiva, con una meta de 80%, 5% de valoración negativa, destacando que un 20% de los encuestados indicó que no sabe o no conoce sobre este aspecto.</p>	

	<p><b>Evidencias</b> 8.1.1 Resultados encuesta de servicios 2023 (tabulación)</p>	
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>En cuanto a la accesibilidad, se destaca que el MEPyD obtuvo el máximo reconocimiento de la OGTIC en la novena entrega del Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICge) en septiembre 2022, el cual mide aspectos como las facilidades de Acceso para el Ciudadano a los datos de la organización, gestión del Espacio y nivel de Participación, disponibilidad y desarrollo de servicios electrónicos.</p> <p>En cuanto a la transparencia, se evidencia la medición del índice de transparencia monitoreado por la DIGEIG, así como las dimensiones de “accesibilidad” y “fiabilidad” medidas en las encuestas de satisfacción de los servicios del ministerio.</p> <p>A continuación, los resultados de estas mediciones:</p> <p>2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Accesibilidad: 79.70% de valoración positiva.</li> <li>○ Fiabilidad: 73.60% de valoración positiva.</li> <li>○ Índice de transparencia: 97.25% de valoración positiva.</li> <li>○ Iticge: 88.53 de 100 de cumplimiento.</li> </ul> <p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Accesibilidad: 73% de valoración positiva.</li> <li>○ Fiabilidad: 74% de valoración positiva.</li> <li>○ Índice de transparencia: 98.72% de valoración positiva.</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Iticge: 97.87 de 100 de cumplimiento.</li> </ul> <p>2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Accesibilidad: 83% de valoración positiva.</li> <li>○ Fiabilidad: 89% de valoración positiva.</li> <li>○ Índice de transparencia: 96.60% de valoración positiva.</li> <li>○ Iticge: 97.87 de 100 de cumplimiento (Puntuación máxima obtenida, de un total de 340 instituciones evaluadas).</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>8.1.2 Informes de encuestas de satisfacción de usuarios(as) de los servicios de la institución, 2020-2022.</p> <p>8.1.3 Reportes de monitoreo de transparencia DIGEIG 2020-2022.</p> <p>8.1.4 Mediciones Iticge 2020-2022.</p>	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>El MEPyD está comprometido con la protección del medio ambiente, por esto implementa acciones para preservar y mantener los recursos, como el monitoreo del uso de papel en impresiones y reciclaje de papel.</p> <p>A partir del año 2023 se contrató a la empresa Vecino Verde, para realizar la recolección y reciclado de los residuos de papel, plástico y cartón generados en la institución.</p>	

**Consumo de papel:**

- **2021:** 2,098 resmas de papel
- **2022:** 2,339 resmas de papel
- **2023:** 723 resmas de papel (a abril 2023)

**Reciclaje de papel y plástico:**

- **2021:** 23 libras de plástico y papel.
- **2022:** 83.4 libras de plástico y papel.
- **2023:** 276.4 libras de plástico y papel (112.9 Kilos de papel y 27.5 Libras de plásticos) (Datos a abril 2023)

También, en el ámbito de la eficiencia energética, se resalta el uso de vehículos híbridos en la flotilla vehicular utilizada para transportar al personal, contribuyendo a la disminución de las emisiones de dióxido de carbono.

A través del comité de Medio Ambiente desde noviembre 2022 a marzo 2023, se han realizado 12 actividades, tendientes a la concientización medioambiental, incluyendo charlas, talleres y publicaciones.

**Evidencias:**

8.2.1 Historial de consumo de papel 2021-2023

8.2.2 Reportes de entrega de residuos 2021-2023

8.2.3 Reporte de vehículos híbridos

	<p>8.2.4 Cronograma de actividades medio ambiente 2022-2023 y comunicación 3Rs</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>El MEPyD destina esfuerzos a fortalecer las relaciones con las autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, a través de acciones como: representaciones del país en espacios regionales, bilaterales y multilaterales, reuniones de coordinación interinstitucionales y la apertura de un espacio de diálogo permanente con la sociedad civil, así como reuniones con representantes de las ASFL. De esto se obtienen los siguientes resultados en el periodo 2020-2022:</p> <p><b>Representaciones del país en espacios regionales, bilaterales y multilaterales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>2021:</b> 4 representaciones</li> <li>○ <b>2022:</b> 70 representaciones</li> </ul> <p><b>Reuniones de coordinación interinstitucionales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>2020:</b> 7 reuniones</li> <li>○ <b>2021:</b> 16 reuniones</li> <li>○ <b>2022:</b> 18 reuniones</li> </ul> <p><b>Diálogo permanente con la sociedad civil:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>2020:</b> 9 encuentros, con más de 1,000 participantes.</li> <li>○ <b>2021:</b> 46 encuentros, con 8,000 participantes.</li> <li>○ <b>2022:</b> 47 encuentros, con más de 5,090 participantes.</li> </ul> <p><b>Reuniones con representantes de ASFL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>2020:</b> 90 encuentros.</li> </ul>	

- **2021:** 11 encuentros.
- **2022:** 12 encuentros.

### **2020**

- Fortalecimiento de los espacios de participación y diálogo con las ASFL a través de más de noventa reuniones con las ASFL, organismos Inter asociativos, sectoriales, etc., y nueve encuentros de diálogo permanente con la sociedad civil.

**En cuanto a las reuniones de coordinación interinstitucionales, en el marco del Pacto Nacional para la Reforma Educativa en República Dominicana, desde el ministerio, se coordinan los comités interinstitucionales para dar cumplimiento a varios compromisos del pacto. Como parte de estas responsabilidades se organizaron las actividades siguientes:**

1. Coordinación adjunta del equipo para Estudios Prospectivos de Cualificación y Empleo.
2. Elaboración de la propuesta: “Hoja de Ruta 2019-2020 del sistema de detección y prospección de cualificación-empleo”, y seguimiento de actividades aprobadas por el equipo de estudios prospectivos del Pacto Educativo.
3. Participación en el diseño del Marco Nacional de Cualificaciones de la República Dominicana.
4. Elaboración de la propuesta “Plan de implementación 2019-2020 del sistema de

indicadores de calidad de la educación y formación técnica”.

5. Apoyo en el desarrollo de la propuesta del sistema de Indicadores de Seguimiento del Pacto Educativo (ISPE).
6. Coordinación operativa adjunta del proyecto: “Adaptación, adopción e implementación de clasificadores internacionales de ocupaciones (CIUO), educación (CINE) y actividades económicas (CIU)”, que ejecutan ONE-MEPyD / MINPRE-PROETPII.
7. Revisión de Anteproyectos de Decretos para la Adopción y Establecimiento de los Clasificadores Nacionales de Ocupaciones (CNO-2019), Educación y Formación (CNEF-2019) y Actividades Económicas (CNEA-2019)

#### **2021**

Durante el año 2021, como parte del compromiso con la transparencia en la gestión de los fondos públicos que reciben las ASFL, el Ministerio realizó 11 encuentros con 334 representantes de asociaciones sin fines de lucro que reciben fondos del Presupuesto General de la Nación 2021.

Al mismo tiempo, fueron coordinadas 16 reuniones con 66 instituciones públicas en las que se socializaron y validaron los programas protegidos correspondientes a 17 políticas priorizadas en el Plan de Gobierno.

Además de la representación institucional en la Comisión Mixta Bilateral Dominico-Haitiana en

**cuatro sesiones** realizadas sobre los temas Río Dajabón, Protocolo para la gestión transfronteriza del mercado de Dajabón y Ouanaminthe, reunión enlaces fronterizos y Mesa Binacional de Agua.

### **2022**

En el año 2022, el MEPyD fortaleció sus relaciones con las Asociaciones Sin Fines de Lucro, logrando los siguientes resultados:

- Alcanzados **más de 5,090 representantes de ASFL, a través de 47 encuentros** en el marco del espacio de diálogo permanente con la sociedad civil.
- Alcanzados **más de 300 representantes de ASFL, en 7 encuentros** desarrollados en las provincias de Puerto Plata, Espaillat, Sánchez Ramírez, La Romana, y Santo Domingo, con el objetivo de mejorar la metodología de formulación de proyectos de desarrollo, e incentivar la participación de estas entidades en el proceso de solicitud de subvención de fondos con cargo al Presupuesto General del Estado correspondiente al año 2023.
- Alcanzados **más de 125 representantes de ASFL, en 5 encuentros** desarrollados en las diferentes regiones del país, como son: Santiago, San Pedro de Macorís, Barahona, San Francisco de Macorís y San Cristóbal, con el objetivo de compartir las buenas prácticas, el código de ética de las ASFL del MEPyD, y orientarlos en la adaptación de su propio código.

	<p>Adicionalmente, durante el 2022, como resultado de este compromiso, se realizaron <b>70 representaciones del país en espacios regionales, bilaterales y multilaterales</b>, relacionados a los temas de recuperación postpandemia, resiliencia, diversidad cultural, protección social, seguridad, cambio climático, migración, educación, salud y seguridad alimentaria.</p> <p>Se han sostenido <b>18 reuniones</b> de coordinación con el equipo de la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB) a cargo de los temas de cooperación, para dar seguimiento y acción a las responsabilidades asumidas en el espacio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>8.2.5 Memorias institucionales 2020-2022.</p> <p>8.2.6 Evidencias representación en espacios multilaterales 2020</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>En el período 2020-2022 se verifican los siguientes resultados en cuanto a las publicaciones de informes y boletines en la página web:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2020: 123 documentos publicados</li> <li>• 2021: 347 documentos publicados</li> <li>• 2022: 133 documentos publicados</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p>	<p>No se evidencia grado de medición de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.</p>

	8.2.7 Capturas de pantalla documentos publicados en web_2020-2022	
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>El MEPyD está comprometido con las políticas de diversidad e integración, en ese sentido ha incluido en su estructura una División de Género, para impulsar acciones en dicho ámbito. Además, desde la Dirección de Recursos Humanos, impulsa iniciativas para la inclusión de personas discapacitadas.</p> <p>Esto se evidencia con los esfuerzos realizados en conjunto con la fundación LOATA, con la cual desde el 2019 se inició un proceso de reclutamiento para incluir a personas con discapacidades cognitivas. A partir de dicho proceso se han ingresado a la institución 6 personas en 2020, 1 en el 2021 y 2 en el 2022, lo que representa un 2% de la nómina.</p> <p>Así mismo, se cuenta con un programa de pasantías, a través del cual se facilita la incorporación de estudiantes al trabajo profesional. Con este han sido beneficiadas 19 personas en 2020, 14 en 2021 y 21 en el año 2022, de los cuales 8 personas han sido incorporadas como personal fijo en la institución.</p> <p>En cuanto a la distribución de empleados por género, se verifican las siguientes estadísticas, reportadas a través del portal de estadísticas e indicadores del MAP:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Diciembre 2020:</b> 53.90% (491) femenino y 46.10% (420) masculino.</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Diciembre 2021:</b> 53.14% (525) femenino y 46.86% (463) masculino.</li> <li>• <b>Diciembre 2022:</b> 53.18% (518) femenino y 46.82% (456) masculino.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>8.2.8 Estadísticas personal 2020-2022-Portal Estadísticas e Indicadores</p> <p>8.2.9 Procedimiento de gestión de pasantía (GH-PE-12)</p> <p>8.2.10 Reporte de pasantes 2020-2022</p> <p>8.2.11 Relación de personal con discapacidad 2020-2022</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>El MEPyD, como coordinador de la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y del seguimiento a la END 2030, realiza el monitoreo a los compromisos asumidos por el país y presenta informes periódicos de avances. En esos informes se incluyen indicadores relativos a los temas medioambientales, de género, culturales, pobreza y desigualdad.</p> <p>A través del Voluntariado del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, se gestionan acciones para promover la participación de los empleados en jornadas de reforestación, jornadas de limpieza de playas, entre otras.</p> <p>En el 2021, una representación del ministerio participó en la Jornada de Reforestación de Manglares, organizada por el Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE), a</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

propósito de la celebración del Día Nacional del Árbol, el 5 de mayo.

Y en diciembre del mismo año, desde el MEPyD, se coordinó una donación en apoyo a una causa social, por motivo de la navidad.

En el 2022, **50 colaboradores y colaboradoras** del MEPyD, junto a la directiva ejecutiva de Indesur, y comunitarios y comunitarias, apoyaron la siembra de alrededor de **50 tareas** de pinos criollos en Peralta.

Además, con el apoyo del Ministerio de Medio Ambiente y la organización ambiental sin fines de lucro "Parley for the Oceans", 29 colaboradores/as participaron en una jornada de limpieza en la playa en el Fuerte San Gil de Santo Domingo, como un aporte al medio ambiente y para concientizar sobre el manejo de residuos sólidos.

Así mismo, en septiembre de 2022, se coordinó una jornada de donación para los afectados del huracán Fiona.

Para un total de 3 actividades en 2022.

**Evidencias:**

8.2.12 Informe anual END 2020-2022

8.2.13 Donación causa social 2021 \_navidad

	<p>8.2.14 Nota de prensa-Apoyo jornada de reforestación 2021</p> <p>8.2.15 Nota de prensa Jornada de reforestación 2022</p> <p>8.2.16 Comunicación interna Jornada de limpieza de playas 2022</p> <p>8.2.17 Comunicación interna Donación afectados huracán Fiona 2022</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>La institución mantiene el contacto continuo con las instituciones usuarias de los productos y servicios, a través de actividades de intercambio de conocimiento/información, talleres, capacitaciones, asistencias técnicas, participación en actividades representativas, así como ejercicios de benchmarking y benchlearning.</p> <p><b>Acciones formativas organizadas por la organización:</b></p> <p><b>En el 2020</b>, se organizaron 9 capacitaciones en temas de inversión pública, impactando 153 instituciones y 468 participantes.</p> <p><b>En el 2021</b>, se gestionaron <b>12 capacitaciones</b> referentes a la transparencia en la gestión de fondos públicos, políticas de cumplimiento, estándares de transparencia en procesos de compras y contrataciones públicas, así como formalización laboral, alcanzando a <b>500 representantes de ASFL</b> y sectoriales. Así mismo, - se impartieron <b>75 capacitaciones</b> en Ordenamiento Territorial y</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

Gestión de Riesgo de Desastres y Cambio Climático.

También durante el año 2021, la institución realizó diferentes actividades de capacitación, que incluyeron cursos, diplomados, talleres y charlas, encaminados al fortalecimiento de las capacidades técnicas de las instituciones públicas que conforman el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública (SNPIP). En ese orden, se realizaron **42 actividades que abarcaron 315 instituciones públicas** y ayuntamientos, alcanzando un total de 1,578 servidores públicos capacitados.

**En el 2022**, se realizaron 40 capacitaciones orientadas al proceso de rendición de cuentas en el SIGASFL, y 15 acompañamientos sobre Pautas para la revisión de rendición de cuentas dirigido a sectoriales. Así mismo, se realizaron 3 talleres sobre el proceso de inspección con la participación de 30 representantes de 13 sectoriales: CONADIS, CONAPE, Ministerios de Educación Superior, Medio Ambiente, Mujer, Energía y Minas, Agricultura, Deportes, Turismo, Salud, Industria y Comercio y Juventud.

Además de 30 acciones formativas en el marco del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública (SNPIP), impactando 211 Instituciones con un total de 1,118 participantes.

**Intervenciones en conferencias/ foros/ coloquios nacionales e internacionales:**

Durante el año 2020, la institución participó en 5 foros nacionales e internacionales en diversos temas de interés en el ámbito de acción del MEPyD.

En 2021, la institución fue representada en 4 espacios de coordinación, los cuales se enumeran a continuación:

1. Diálogo político para análisis común de país con agencias, fondos y programas del Sistema de las Naciones Unidas (SNU), en coordinación con la Oficina del Coordinador Residente en la República Dominicana.
2. Debate temático de alto nivel sobre cooperación y conectividad digital preparado por Naciones Unidas y el Foro de Alto Nivel de Cooperación para el Desarrollo (DCF), organizado por Consejo Económico y Social (Ecosoc).
3. V Reunión de Comisión Mixta Técnico-Científico entre los Gobiernos de Chile y República Dominicana, donde se firmó el acta del nuevo Programa Bilateral 2021-2023, compuesto por cuatro iniciativas de cooperación en temas de energía, educación técnico profesional, ética, transparencia, y riego.
4. Comisión mixta entre la República de Costa Rica y la República Dominicana, donde se firmó el Acta del Primer Programa de Cooperación Bilateral 2021-2023

Durante el 2022, se realizaron 70 representaciones del país en espacios regionales, bilaterales y multilaterales, relacionados a los temas de

	<p>recuperación postpandemia, resiliencia, diversidad cultural, protección social, seguridad, cambio climático, migración, educación, salud y seguridad alimentaria.</p> <p><b>Jornadas de benchmarking/benchlearning:</b> En la matriz de benchlearning/benchmarking se detallan los ejercicios de transferencias de buenas prácticas realizados en 2022 y 2023, las cantidades se detallan a continuación:</p> <p>2022: 31 jornadas 2023: 3 jornadas</p> <p><b>Evidencias:</b> 8.2.18 Matriz de Benchlearning-benchmarking 2022-2023 8.2.19 Extracto memorias institucionales 2020-2022 (capacitaciones)</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>La institución ha definido una Política de Seguridad, Salud y Medio Ambiente, por medio de la cual se compromete a proporcionar y mantener medidas para generar un entorno laboral sano y seguro para los colaboradores y partes interesadas. Y en su procedimiento de Salud y Seguridad Ocupacional establece los lineamientos y acciones a seguir en este ámbito. Ver evidencia citada en el subcriterio 3.3, número 3.3.24.</p> <p>Durante el año 2020, debido a la pandemia del COVID-19, no se realizaron jornadas de salud, sin embargo, se creó la línea médica de atención permanente en casos de sospecha de contagio del virus en el personal o sus familiares.</p>	<p>No se evidencia mediciones de rendimiento en base a un programa/Plan de trabajo de salud y seguridad ocupacional elaborado</p>

También durante el 2020, se gestionaron 153 donaciones de cooperación internacional en materia de equipos de protección personal y desinfectantes, equipamiento médico y medicamentos, material de laboratorio, equipos y herramientas TIC al sector salud, y otros rubros, beneficiando a diferentes sectores, como:

- Sector salud 59.76%
- Asistencia social 21.34%
- Administración general 6.71%
- Gestión de riesgos 4.88%
- Educación 2.44%
- Otros sectores 4.88%

También durante el 2020, se certificó el protocolo COVID-19, a partir del cual se continúan instaurando buenas prácticas de prevención de contagios.

En el 2021, se realizó la una jornada de salud y prevención, en el marco de la cual se realizaron talleres, paneles y operativos médicos. Ver evidencia citada en el subcriterio 3.3, número 3.3.26.

Así mismo, en el 2022, se realizó la semana de la salud, donde se ofrecieron charlas sobre los estilos de vida saludables, obesidad y diabetes, planificación familiar y otros temas de salud, y diversas actividades, tales como:

- Jornada visual: 140 colaboradores/as atendidos.
- Cooking show comida saludable: 41 colaboradores/as asistieron.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charla estilo de vida saludable: 57 colaboradores/as participaron.</li> <li>• Zumba Party: 68 colaboradores/as participaron.</li> </ul> <p><b>Reporte de accidentes y enfermedades</b>  2020: 1 accidente reportado  2021: 7 accidentes reportados  2022: 19 accidentes reportados  2023: 3 accidentes reportados</p> <p><b>Indicador SISMAP:</b>  Actualmente el indicador de “Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública” (SISMAP), cuenta con un 97% de cumplimiento, cifra comparada con otros órganos del Estado, como Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes: 95%, Comisión Nacional de Energía: 60% y Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología: 97%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>8.2.20 Indicador Implementación Sistema Seguridad y Salud-SISMAP  8.2.21 Registros de iniciativas y actividades de salud ocupacional  8.2.22 Informe semana de la salud 2022  8.2.23 Infografía COVID 2020  8.2.24 Certificación protocolo COVID  8.2.25 Reporte de accidentes y enfermedades actualizado al 2023</p>	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente,	Las acciones de Responsabilidad Social del MEPyD se enfocan en la protección del medio ambiente y en la participación en actividades filantrópicas desde	

Documento Externo  
SGC-MAP



<p>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>el voluntariado del ministerio, obteniendo los siguientes resultados:</p> <p><b>Consumo de papel:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o <b>2021:</b> 2,098 resmas de papel</li> <li>o <b>2022:</b> 2,339 resmas de papel</li> <li>o <b>2023:</b> 723 resmas de papel (a abril 2023)</li> </ul> <p><b>Reciclaje de papel y plástico:</b>  2021: 23 libras de plástico y papel.  2022: 83.4 libras de plástico y papel.  2023: 276.4 libras de plástico y papel (112.9 Kilos de papel y 27.5 Libras de plásticos)</p> <p>En el primer trimestre de 2023 se ahorraron <b>23,662 litros de agua</b>, lo que representa 35 árboles salvados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>8.2.1 Historial de consumo de papel 2021-2023  8.2.2 Reportes de entrega de residuos 2021-2023  8.2.26 Resultados IT 2023 –Conciencias verdes</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
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	Las solicitudes de servicios registradas evidencian una tendencia positiva en cuanto al	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>incremento y respuesta oportuna en el número de solicitudes respondidas:</p> <p><b>Cantidad de solicitudes recibidas y respondidas:</b>  2020: 1,944 solicitudes  2021: 1,908 solicitudes  2022: 1,852 solicitudes</p> <p>En cuanto al nivel de satisfacción general presentado por dimensiones en el sondeo de los servicios, se presentan los siguientes resultados:</p> <p>2020: 90%  2021: 82%  2022: 87%.</p> <p><b>Evidencias:</b>  9.1.1 Informes de encuestas de satisfacción de usuarios(as) 2020-2022</p> <p>9.1.2 Estadísticas solicitudes de servicios MEPyD 2020-2022</p> <p>9.1.3 Estadísticas OAI 2020-2022</p>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>El Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), es el ente responsable del Sistema de Planificación e Inversión Pública y de la coordinación del funcionamiento y operatividad del CASFL, desde el cual se gestionan varios de sus servicios clave, cuyos datos estadísticos se verifican en el Tablero de datos de CASFL publicado en la web del MEPyD</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<https://mepyd.gob.do/casfl>, reportando los siguientes resultados:

**Solicitudes de registro de ASFL:**

**2020:** 245 ASFL

**2021:** 184 ASFL

**2022:** 87 ASFL

**Solicitud de certificado de inscripción en el Registro Nacional de Habilitación de las ASFL:**

**2020:** 228 certificados emitidos

**2021:** 112 certificados emitidos

**2022:** 229 certificados emitidos

**Solicitud de subvención para las ASFL**

**2020:** 1,360 solicitudes aprobadas

**2021:** 979 solicitudes aprobadas

**2022:** 760 solicitudes aprobadas

**Capacitaciones a las ASFL**

**2020:** 11 capacitaciones

**2021:** 12 capacitaciones

**2022:** 40 capacitaciones

**Impacto de las ASFL en los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):**

**2020:** 162 metas impactadas

**2021:** 158 metas impactadas

**2022:** 140 metas impactadas

Además, se gestionan los siguientes servicios:

**Proyectos de inversión pública aprobados:**

**2020:** 15 proyectos aprobados.

**2021:** 254 proyectos aprobados, número que supera el promedio histórico registrado desde 2017 a 2021 de 159 proyectos al año  
**2022:** 460 proyectos aprobados, número que supera el promedio histórico registrado desde 2017 al 2022 de 206 proyectos.

**Actividades del Centro de Capacitación en Planificación e Inversión Pública:**

**2020:** 9 capacitaciones, impactando 153 instituciones y 468 participantes.

**2021:** 42 capacitaciones, impactando 315 instituciones públicas y 1,578 servidores públicos.

**2022:** 30 capacitaciones, impactando 211 Instituciones y 1,118 participantes.

**Ordenamiento Territorial y Desarrollo Regional:**

**2020:** 6 informes “Monitor de la Frontera” realizados.

**2021:** 12 informes “Monitor de la Frontera” realizados.

**2022:** 12 informes “Monitor de la Frontera” realizados.

**Cantidad de solicitudes de información pública (OAI):**

2020: 67 solicitudes

2021: 116 solicitudes

2022: 140 solicitudes

**Asistencia Técnica para la negociación de la cooperación internacional no reembolsable. (Identificación, formulación y firmas de acuerdos):**

<p>2020: 9 asistencias  2021: 209 asistencias  2022: 106 asistencias</p> <p><b><u>Evidencia:</u></b></p> <p>9.1.4 Capturas de pantalla del tablero de datos de CASFL</p> <p>9.1.5 Informe preliminar ejecución Inversión Pública 2022</p> <p>9.1.6 Extracto memorias institucionales 2020-2022 (Capacitaciones SNPIP)</p> <p>9.1.7 Extracto memorias institucionales 2020-2022 (Ediciones monitor frontera)</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Se realizan Jornadas de transferencias de conocimiento para adquirir y compartir buenas prácticas. En la matriz de benchlearning/ benchmarking se detallan los ejercicios realizados, que fueron 31 jornadas en 2022 y 3 en el 2023.</p> <p>Se han realizado comparaciones con otros órganos rectores, tomando como referencia indicadores de gestión pública, a los fines de analizar los resultados obtenidos por el MEPyD y verificar su situación con respecto a instituciones homólogas.</p> <p><b>Índice de uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico, ITICGE 2022:</b>  <b>MEPyD:</b> 97.87, posición núm. 2.  <b>DIGECOG:</b> 96.94 y posición núm. 4.  <b>MH:</b> 95.19, posición núm. 10.  <b>MICM:</b> 90.90, posición núm. 26.</p> <p><b>Sistema de Monitoreo de Administración Pública, SISMAP, ranking 2022:</b>  <b>MEPyD:</b> 90.45, posición núm. 20.  <b>DIGECOG:</b> 90.84 y posición núm. 18.  <b>MH:</b> 85.30, posición núm. 48.  <b>MICM:</b> 93.96 y posición No. 5.</p> <p><b>Ejecución presupuestaria (DIGEPRES):</b>  <b>2020:</b>  <b>MEPyD:</b> 52.7%  <b>MH:</b> 91.5%  <b>MICM:</b> 86.0%</p>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<p><b>2021:</b>  <b>MEPyD: 95.3 %</b>  <b>MH: 98.2 %</b>  <b>MICM: 98.9 %</b></p> <p><b>2022:</b>  <b>MEPyD: 93.0%</b>  <b>MH: 96.2%</b>  <b>MICM: 99.4%</b></p> <p><b><u>Evidencias:</u></b>  9.1.8 Matriz de Benchlearning-benchmarking 2022-2023  9.1.9 Informes anuales DIGEPRES 2020-2022 (P. 66, 190 y 297)  9.1.10 Ranking SISMAP 2022  9.1.11 Ranking ITICGE 2022</p>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>El MEPyD gestiona acuerdos y convenios a nivel nacional e internacional a través de sus diferentes viceministerios. Para el 2022, se gestionaron 11 acuerdos y convenios en total.</p> <p><b><u>Evidencia:</u></b></p> <p>9.1.12 Listado de acuerdos y convenios interinstitucionales 2022</p> <p>9.1.9 Listado de acuerdos y convenios interinstitucionales 2022</p>	<p>No se evidencia la medición de cumplimiento</p>

5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.

A través del Sistema de Metas Presidenciales se monitorea el nivel de cumplimiento de la Institución, en cada uno de los indicadores establecidos, cuyos resultados están disponibles para consulta de las partes interesadas externas.

**Nivel de cumplimiento indicadores del Sistema de Monitoreo de la Gestión Pública:**

2020:

- SISMAP 93.41% a noviembre
- NOBACI 91.68 %
- ITICGE 83.94%
- Transparencia gubernamental (DIGEIG) 97.25 %
- Gestión presupuestaria 100 %
- SISCOMPRAS 96.37%

2021:

- SISMAP 85%
- NOBACI 20%
- ITICGE 86.8%.
- Transparencia gubernamental (DIGEIG) 98.72%
- Gestión presupuestaria 97%
- SISCOMPRAS 92.35%

2022:

- SISMAP 86%
- NOBACI 82.06%
- ITICGE 93.03%.
- Transparencia gubernamental (DIGEIG) 96.60%
- Gestión presupuestaria 97%



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SISCOMPRAS 98.97%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> 9.1.13 Indicadores Sistema de Monitoreo de Gestión Pública (SMGP)</p>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>El MEPyD ha implementado innovaciones significativas a lo interno y externo de la organización, tales como: la simplificación de trámite de las Solicitudes de exenciones fiscales para las ASFL a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), y el Repositorio Digital MEPyD.</p> <p>A través de la integración del CASFL y VUCE, se han gestionado 350 solicitudes de exenciones fiscales en 2022.</p> <p>Y mediante el Repositorio Digital se ha procedido con la digitalización de 1,709 documentos que han sido recuperados y puestos a la disposición del público en general, constituyendo una importante contribución al rescate de la memoria histórica del país en los temas económicos, y de planificación y desarrollo.</p> <p><b>Evidencias:</b> 9.1.14 Nota de prensa repositorio digital 9.1.15 Solicitudes de exención fiscal vía VUCE 2022</p>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>Con la promulgación de la Ley 368-22 sobre ordenamiento territorial, en diciembre 2022, el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, a través del viceministerio de</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Ordenamiento Territorial y Desarrollo Regional, se designa como órgano rector de un marco regulatorio que instruye sobre un conjunto de instrumentos como el Plan Nacional de Ordenamiento Territorial, cuyo diseño, elaboración y formulación se encuentra en una fase avanzada.</p> <p>En el marco de la gestión de la planificación intersectorial, actualmente se está trabajando con el desarrollo de la Plataforma SISPLAN, la cual se encuentra en un 90% avance, y busca impactar en la incorporación de mejoras en la planificación y coordinación sectorial.</p> <p>En adición a lo anterior, se han incorporado mejoras en la eficiencia operativa, a través de la simplificación del proceso de solicitud de exenciones fiscales por medio de la interoperabilidad del SGASFL y VUCERD; así como la simplificación del proceso de rendición de cuentas de las ASFL, por medio del proyecto de integración entre la CCRD y el CASFL.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>9.1.16 Nota de prensa ley de Ordenamiento Territorial</p> <p>9.1.17 Plataforma SIS5. IPLAN en etapa de diseño y su plan de trabajo</p> <p>9.1.18 Servicio de solicitudes de certificado de exenciones fiscales CASFL-VUCE RD</p> <p>9.1.19 Interoperabilidad CC y ASFL</p>	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

Eficiencia de la organización en términos de:		
<p>I) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>Se verifica la eficiencia de la gestión de los recursos disponibles a través del cumplimiento y/o ejecución presupuestaria y el cumplimiento del POA.</p> <p><b>Ejecución presupuestaria (DIGEPRES):</b>  <b>2020:</b> 52.7% (RD\$2,169.3 millones) de un presupuesto de RD\$4,112.7 millones.  <b>2021:</b> 95.3 % (RD\$2,438.5 millones) de su presupuesto vigente (RD\$2,558.8 millones).  <b>2022:</b> 93.0% (RD\$5,901.6 millones) de su presupuesto vigente (RD\$6,347.2 millones).</p> <p><b>Programación y ejecución de las metas del POA 2021 Dirección de Recursos Humanos (DRRH):</b>  <b>2020:</b> 74%  <b>2021:</b> 91%  <b>2022:</b> 95%</p> <p>A abril 2023 el indicador SISMAP 03.I Planificación de RR.HH se encuentra en 100%.</p> <p><b>Programación y ejecución de las metas POA-Dirección Administrativa (Mantenimiento de la planta física):</b>  <b>2020:</b> 100%  <b>2021:</b> 100%  <b>2022:</b> 100%</p> <p><b>Evidencia:</b>            9.2.1 Informes anuales DIGEPRES 2020-2022 (P. 66, 190 y 297)            9.2.2 Extractos de informes de ejecución de POA 2022-2020 (RRHH)</p>	

	9.2.3 Extractos de informes de ejecución de POA 2022-2020 (Mantenimiento)	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>El MEPyD ha implementado innovaciones significativas a lo interno de la organización, con el objetivo de eficientizar la gestión realizada por los colaboradores(as), dentro de estas iniciativas se destacan las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Buzón de firma digital:</b> a través del buzón de firma digital se han gestionado 123 documentos institucionales del Sistema de Gestión de la Calidad, distribuidos en 41 en 2022 y 82 a abril de 2023.</li> <li>• <b>Renovación de Infraestructura tecnológica:</b> se renovaron los equipos y sistemas tecnológicos de seguridad (firewalls / corta fuegos, y antivirus), con la implementación de los sistemas y equipos Fortinet (FortiGate, FortiClient, FortiAnalyzer, FortiWeb), con la finalidad de proteger los sistemas y las aplicaciones web críticas del ministerio contra ataques dirigidos a vulnerabilidades conocidas y desconocidas.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>  9.2.4 Reporte firma GOB y Matriz de innovación  9.2.5 Manual procesos sustantivos y registros mesas de trabajo</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>El MEPyD realiza ejercicios de Benchmarking/benchlearning internos con otras organizaciones para compartir y adquirir buenas prácticas en lo referente a los procesos internos de la organización. Se destaca en octubre de 2022 un intercambio de buenas prácticas a través de la Dirección Institucional de Planificación y Desarrollo</p>	

del ministerio y la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), para compartir técnicas sobre estructura y procesos. Así mismo, en diciembre 2022, se llevó a cabo una reunión con el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM), para conocer las buenas prácticas del MICM en lo relativo a los procesos de gestión presupuestaria (formulación, ejecución y evaluación de presupuesto).

Además se han realizado comparaciones con otros órganos rectores, tomando como referencia los indicadores de gestión pública, a los fines de analizar los resultados obtenidos por el MEPyD y verificar su situación con respecto a instituciones homólogas.

**Índice de uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico, ITICGE 2022:**

**MEPyD:** 97.87, posición núm. 2.

**DIGECOG:** 96.94 y posición núm. 4.

**MH:** 95.19, posición núm. 10.

**MICM:** 90.90, posición núm. 26.

**Sistema de Monitoreo de Administración Pública, SISMAP, ranking 2022:**

**MEPyD:** 90.45, posición núm. 20.

**DIGECOG:** 90.84 y posición núm. 18.

**MH:** 85.30, posición núm. 48.

**MICM:** 93.96 y posición No. 5.

**Ejecución presupuestaria (DIGEPRES):**

**2020:**

**MEPyD:** 52.7%

**MH:** 91.5%

	<p><b>MICM:</b> 86.0%</p> <p><b>2021:</b>  <b>MEPyD:</b> 95.3 %  <b>MH:</b> 98.2 %  <b>MICM:</b> 98.9 %</p> <p><b>2022:</b>  <b>MEPyD:</b> 93.0%  <b>MH:</b> 96.2%  <b>MICM:</b> 99.4%</p> <p><b>Evidencias:</b>  9.2.6 Ranking SISMAP 2022  9.2.7 Ranking ITICGE 2022  9.2.1 Informes anuales DIGEPRES 2020-2022 (P. 66, 190 y 297)  9.2.8 Matriz de Actividades de Benchmarking-Benchlearning 2022-2023</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>El MEPyD, a través del Viceministerio de Cooperación Internacional (VIMICI), identifica iniciativas de cooperación y gestiona alianzas con instituciones a nivel internacional, como: Sistema de Naciones Unidas (SNU), Unión Europea, Banco Mundial, Agencias de cooperación, y otras, con la finalidad de poner en marcha proyectos de fortalecimiento institucional. El seguimiento a estas iniciativas y alianzas se realiza a través de la Dirección de Análisis y Coordinación de la Cooperación Internacional (DACCI). A continuación, se presenta la medición de la eficacia de las alianzas para el periodo 2020-2022:</p>	

	<p>2020: 86% 2021: 58% 2022: 70%</p> <p><b>Evidencia:</b> 9.2.9 Relación donaciones ejecutadas por MEPyD-DACCI 9.2.10 Extractos memorias institucionales 2020-2022 (acuerdos)</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>La Dirección de Tecnología ha trabajado arduamente en proyectos que han garantizado la eficiencia en la burocracia administrativa, lo que significa una mejora en la prestación de los servicios y procesos tecnológicos. En ese tenor, se destacan los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de firma digital: se han gestionado 123 documentos institucionales del Sistema de Gestión de la Calidad, distribuidos en 41 en 2022 y 82 a abril de 2023.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> 9.2.4 Reporte firma GOB</p>	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>Se realizan auditorías a los procesos institucionales, para verificar su conformidad con los estándares de calidad implementados en la institución.</p> <p><b>Resultados de auditorías de procesos:</b></p> <p><b>2020:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 26 no conformidades</li> <li>• 26 observaciones</li> <li>• 4 salidas no conformes</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 40 oportunidades de mejora</li> </ul> <p><b>2021:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 27 no conformidades</li> <li>• 14 observaciones</li> <li>• 5 salidas no conformes</li> <li>• 90 oportunidades de mejora</li> </ul> <p><b>2022:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 no conformidades</li> <li>• 26 observaciones</li> <li>• 2 salidas no conformes</li> <li>• 63 oportunidades de mejora</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> 9.1.1.1 Reporte de hallazgos de auditoría 2020-2022</p>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>El MEPyD ha logrado los siguientes reconocimientos y certificaciones, producto de su compromiso con la calidad de los servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Certificación del Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2015, en 2020.</li> <li>○ Certificaciones Nortic E1, A2, A3, A4, A5, A6</li> <li>○ Reconocimiento ITICGE 2022</li> <li>○ Reconocimiento SISACNOC en septiembre 2021, otorgado por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental por el cumplimiento de las normativas contables en el marco de las empresas estatales y autónomas en el periodo correspondiente al año 2020</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP



	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reconocimiento Nortic Oro, en noviembre de 2022, por la correcta implementación y certificación de siete estándares NORTIC, otorgado por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> 9.2.12 Certificaciones y reconocimientos (notas de prensa y fotos)</p> <p>9.2.13 Nota de prensa Medalla de Plata PNC XI 2016</p>	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>Mensualmente la Gestión financiera del MEPyD realiza el informe que evidencia la ejecución presupuestaria, en la cual se definen recursos planificados y su disponibilidad para de esta manera medir el cumplimiento. Además, la ejecución presupuestal se monitorea por medio del indicador de Ejecución Presupuestaria de DIGEPRES.</p> <p><b>Ejecución presupuestaria (DIGEPRES):</b>  <b>2020:</b> 52.7% (RD\$2,169.3 millones) de un presupuesto de RD\$4,112.7 millones.  <b>2021:</b> 95.3 % (RD\$2,438.5 millones) de su presupuesto vigente (RD\$2,558.8 millones).  <b>2022:</b> 93.0% (RD\$5,901.6 millones) de su presupuesto vigente (RD\$6,347.2 millones).</p> <p><b>Evidencia:</b> 9.2.1 Informes anuales DIGEPRES 2020-2022 (P. 66, 190 y 297)</p>	

<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>El MEPyD ejecuta su proceso de compra, contratación y evaluación de proveedores de bienes y servicios, con el propósito de suplir las necesidades de la institución, cumpliendo con las normativas de la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP). Este proceso abarca la evaluación técnica y económica de los proveedores para su posterior adjudicación, y la evaluación posterior del bien o servicio recibido.</p> <p><b>Indicador SISCOMPRAS 4to trimestre 2020, 2021 y 2022.</b>  <b>2020:</b> 96.37  <b>2021:</b> 92.35  <b>2022:</b> 90.55</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <p>9.2.15 Indicador SISCOMPRAS 2020-2022</p>	<p>No se evidencian mediciones de resultados de costo-efectividad (impacto al menor costo)</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------

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