

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

MINISTERIO DE DEPORTES Y RECREACION _

FECHA:

JUNIO 2023

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	<p>El MIDEREC cuenta con un marco estratégico institucional, definidos y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurándonos que estén vinculados a las estrategias nacionales. Esto se puede ver en su Plan Estratégico institucional, vinculado a la END, a los ODS y al PNPSP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">• Página Web• Plan Estratégico Institucional• Marco Estratégico Institucional	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	<p>El Ministerio de Deportes y Recreación cuenta con un marco de valores alineado a la misión y la visión institucional y que a su vez obedece al marco general del sector público.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">• Plan Estratégico Institucional 2021-2024• Página Web del Ministerio	

<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>Se ha establecido un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La misión, la visión y los valores están alineados a las estrategias nacionales, reformas del sector relevantes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web del Ministerio. • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. 	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>Se revisa la misión y visión, tomando en cuenta los factores externos e internos, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización.</p> <p>Esta revisión se realiza en la actualización de la estrategia institucional, tomando como referencia las opiniones de los diferentes grupos de interés de la institución y los cambios del entorno. El nuevo Plan Estratégico Institucional ha delineado prospectivas y acciones de impacto en consonancia con el Gobierno Central.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de Revisión y Actualización PEI, POA • Formulario de registro de participantes socialización PEI, POA. Fotografías de las reuniones. 	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos,</p>	<p>El MIDEREC posee un comité de ética institucional, conforme a lo establecido en la Ley Núm. 149-98 y</p>	

<p>(conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>la Resolución 1-2019 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Con el propósito de medir la percepción de los servidores públicos sobre el clima ético en nuestra institución aplicamos cada 6 meses la Encuesta Clima Ético.</p> <p>En búsqueda de contribuir con el fortalecimiento de la ética institucional, el MIDEREC cuenta con buzones de denuncias, donde el colaborador o ciudadano en general puede reportar prácticas anti-éticas y corrupción administrativa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Clima Ético. • Listado integrantes comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo. 	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>En el MIDEREC aseguramos la confianza mutua, la lealtad y respeto entre los líderes, directivos y demás empleados a través de capacitaciones permanentes.</p> <p>También realizamos y damos seguimiento a los planes de acción, derivados de la encuesta de clima organizacional.</p> <p>Contamos con un Departamento de Equidad de Género, para garantizar la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral dentro del MIDEREC.</p> <p>En el Departamento de Equidad de Género, desarrollaron el seminario: Mujeres en la Industria</p>	

	<p>del Deporte y la charla: Las Mujeres en las Guerras de Independencia, con el propósito de impulsar un ambiente laboral inclusivo y comprometido con adecuados niveles de motivación e integración del personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Circular invitación al Seminario “Mujeres en la Industria del Deporte”. • Circular invitación Charla “Las Mujeres en la Guerra de Independencia” 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>El ministerio cuenta con una estructura organizacional aprobada por el MAP en el año 2022 mediante la Resolución No. 0001-2022. Además, con un Mapa de Procesos actualizado al año 2022 que refleja los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de la institución. También fue aprobado el Manual de Funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Resolución de probación de estructura organizacional del MIDEREC. •Mapa de Procesos. •Resolución de aprobación Manual de Cargos. •Resolución de aprobación Carta Compromiso al Ciudadana 	

<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>El MIDEREC cuenta con un Plan Estratégico Institucional (PEI) que indica la labor de la institución en el mediano plazo, este plan fue elaborado en coordinación con los diferentes grupos de interés.</p> <p>Se dispone de un Plan Operativo Anual (POA) el cual operativiza la estrategia institucional para las diferentes áreas, de manera periódica, este plan es monitoreado para medir su nivel de desempeño y se emiten y comparten los correspondientes informes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual (POA) MIDEREC 2022. • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 MIDEREC. 	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>El MIDEREC ofrece una cartera de 24 servicios entre los más solicitados podemos mencionar apoyo en utilería y/o indumentaria deportiva, apoyo alimenticio para actividades deportivas, habilitación de entidades deportivas, entre otros que aportan significativamente al bienestar de nuestros atletas y ciudadanos en general.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado Servicios MIDEREC. • Página web del Ministerio. • Carta Compromiso al ciudadano 	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los</p>	<p>A través de la Dirección de Planificación y Desarrollo, en cumplimiento a lo establecido en la Ley No. 10-07, se da seguimiento a la</p>	

<p>logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>implementación institucional de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Los riesgos y oportunidades están identificados desde el Plan Estratégico Institucional (PEI) y en el Plan Operativo anual (POA).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ●Matriz de Monitoreo y Evaluación del POA. ●Reportes de Monitoreo y Evaluación del POA de las áreas. 	
<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>El Ministerio de Deportes y Recreación, ha asumido el compromiso de poner en práctica el modelo CAF, para el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios que ofrecemos en la institución, herramienta que nos permite identificar los puntos fuertes y débiles que debemos trabajar, y que a su vez ayuda para la elaboración de planes de mejora Para estos fines firmamos el Acuerdo de Desempeño Institucional para la aplicación de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI)</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ●Autodiagnóstico CAF 2022. ●Acuerdo EDI. 	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El MIDEREC dispone de canales para mantener una comunicación efectiva a nivel interno a través del TRANSDOC y externo como el intranet, correo electrónico institucional, murales, comunicaciones personalizadas, las reuniones que se realizan en general, portal web, redes sociales y grupos de WhatsApp institucional.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Captura de pantalla canales de comunicación 	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	<p>El MIDEREC cuenta con herramientas tecnológicas que permiten una debida planificación de los proyectos. un comité de calidad Instancia de coordinación y apoyo al Ministerio de Administración Pública para la aplicación del modelo CAF.</p> <p>A través de la Dirección de Recursos Humanos se imparten talleres de trabajo en equipo a nuestros colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Circulares invitación a los talleres Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo. •Listado de participantes talleres Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo. •Autodiagnóstico CAF 2022. 	
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>El MIDEREC dispone de canales para mantener una comunicación efectiva a nivel interno a través del TRANSDOC y externo como el intranet, correo electrónico institucional, murales, comunicaciones personalizadas, las reuniones que se realizan en general, portal web, redes sociales y grupos de WhatsApp institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Captura de pantalla canales de comunicación. 	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	<p>Nuestros líderes demuestran el compromiso hacia la mejora continua, se evidencia que hay cultura de la innovación cuando desde la alta dirección se</p>	

	<p>promueve como pilar de gestión la transparencia y la excelencia.</p> <p>Esta administración presentó el proyecto de digitalización de las instalaciones deportivas, que procura facilitar la accesibilidad y satisfacción del ciudadano</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de instalaciones deportivas. 	
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>En el MIDEREC se comunican las iniciativas estratégicas de cambio y los efectos esperados a los colaboradores y grupos de interés a través de los medios de comunicación institucionales (página web y redes sociales), notas de prensa dirigida a los medios de comunicación escrita. Además, se evidencia en el Plan Estratégico Plurianual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Plurianual. • Publicaciones de prensa. • Publicaciones en la página web institucional. • Publicaciones en redes sociales. • Circulares informativas 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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	El MIDEREC cuenta con líderes de alta valoración ética, que incluyen a su Máxima Autoridad Ejecutiva, viceministros, directores y supervisores, quienes promueven iniciativas para el	

<p>promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>fortalecimiento de los objetivos y los valores establecidos por la institución.</p> <p>En cumplimiento del Decreto Núm. 791-121 Se formo el Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.</p> <p>Con el propósito de medir la percepción de los servidores públicos sobre el clima ético en nuestra institución aplicamos cada 6 mese la Encuesta Clima Ético.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Circular invitación a participar en la Encuesta de Clima Ético. • Informe sobre resultados Encuesta de Clima Ético julio -diciembre 2022. • Publicación nuevos miembros de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimento Normativa 	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Se evidencia que en el MIDEREC existe una cultura de respeto y confianza entre los líderes y empleados y cuenta con un Departamento de Equidad de Género para la lucha contra la discriminación. Se han desarrollado iniciativas de promoción del crecimiento profesional y desarrollo formativo del personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación 2022. • Convocatoria Charla y Caminata para la prevención de la violencia de genero. 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>En el MIDEREC se aplican encuestas de clima organizacional, con el fin de conocer las opiniones</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>de los colaboradores y realizar planes de mejora. Además, se evidencia la presencia del buzón de quejas y sugerencias para atender las ideas y opiniones de los clientes internos en los casos que apliquen.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de quejas y sugerencias. • Informe encuesta clima organizacional 2022. 	
<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>En el Ministerio de Deportes y Recreación se ofrece a los colaboradores las herramientas tecnológicas necesarias para la realización eficiente de sus labores. Además, los líderes proporcionan oportuna retroalimentación a sus colaboradores a través de las evaluaciones de desempeño y capacitaciones al personal.</p> <p>También, el MIDEREC continúa realizando remodelaciones en su infraestructura a los fines de mejorar la planta física y con ello contribuir al buen desarrollo del trabajo de los empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación. • Evaluación de Desempeño • Registro de participantes cursos y talleres. • Invitaciones y certificados de capacitaciones 	
<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>En el MIDEREC se motiva, fomenta, y potencializa a los empleados mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias a aquellos que muestran capacidad, eficiencia e integridad para realizar el trabajo delegado.</p>	

	<p>Además, la Memoria Institucional de Rendición de Cuentas es realizada desde la Dirección de Planificación y Desarrollo, con el apoyo de todas las áreas de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Designación de interinos • Participación en actividades interinstitucionales •Memoria Institucional 2022. 	
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>El MIDEREC promueve una cultura de aprendizaje y desarrollo formativo continuo con el propósito de estimular el desarrollo de las competencias de los empleados, para brindar las herramientas necesaria que le permitan dar respuesta a las demandas de la actualidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Detección de necesidades de capacitación •Plan de Capacitación MIDEREC 2022. •Charlas, talleres, certificaciones, listados de asistencias y convocatorias de invitación. 	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		No se evidencia.

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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>El Ministerio aplica anualmente la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en cumplimiento con los requerimientos del Ministerio de Administración Pública (MAP) con el objetivo de medir sus principales necesidades y expectativas con la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción Ciudadana 	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	<p>Se gestionan las relaciones eficaces con las autoridades políticas, tanto sectoriales, como del gobierno central, con quienes se definirán, en adición a la participación de otros grupos, las políticas públicas que resoluta el ministerio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de actividades con autoridades políticas. • Proyecto INDOMITA-RD. 	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>El MIDEREC ha identificado e incorporado a la planificación, las políticas públicas relevantes para la institución en consonancia con las prioridades del gobierno y las necesidades existentes del sector.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metas Presidenciales MIDEREC. • Plan Estratégico MIDEREC 2021-2024 MIDEREC. 	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>Los objetivos y metas de la institución consignados en los diferentes planes están alineados con las</p>	

	<p>políticas públicas definidas y al cumplimiento con las metas presidenciales asignadas a la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA MIDEREC 2022. • Plan Estratégico MIDEREC 2021-2024. • Vinculación del PEI y el POA con la END, el Plan Plurianual. • Reporte de Metas Presidenciales. 	
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>La institución mantiene alianzas de trabajos con grupos de interés importantes, tales como las Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL) del sector y las federaciones deportivas a través de subvenciones fijas y aportes especiales</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de Federaciones Deportivas • Listado de Asociaciones sin Fines de Lucro (ASFL). 	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>El Ministerio de Deportes participa en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representantes de asociaciones de y grupos del sector.</p> <p>Entre las más recientes nuestro ministro participo en la asamblea del Consejo Americano del Deporte junto a ministros de más de 40 países.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones en la página web del MIDEREC. 	
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>En el MIDEREC se promueve la conciencia pública, reputación y el reconocimiento de la organización y sus servicios, desarrollando un concepto de</p>	

	<p>marketing-publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Publicaciones en la redes sociales y página web institucional. •Notas de prensa en periódicos locales. 	
--	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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 que el MIDEREC realiza de forma periódica el análisis de las necesidades oportunas de los grupos de interés, el cual se plasma en el PEI y mediante Autodiagnóstico CAF, los mismos son utilizados en aportes que eficientizan la gestión en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Plan Estratégico MIDEREC 2021- 2024. •Autodiagnóstico CAF 2022. 	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>El MIDEREC aplica anualmente la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en cumplimiento con la Resolución 03- 2019 emitida por el Ministerio de Administración Pública (MAP) con el objetivo de medir sus principales necesidades y expectativas con la institución.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022. • PEI 2021-2024 • Foro página web • Buzones de sugerencias 	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>En el Ministerio de Deportes y Recreación se analizan las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación como se evidencia en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p> <p>Actualmente se encuentra en el Congreso Nacional el Proyecto de Ley General del Deportes, No. 356-05 que tiene por objeto establecer los principios rectores del deporte.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021- 2024. • Proyecto de ley General del Deportes, No. 356-05 	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Se evidencia la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) que ha permitido realizar un autodiagnóstico de la institución para la identificación de los puntos fuertes y oportunidades de mejora. Además, se han realizado análisis sobre las debilidades y fortalezas de la institución, logrando así identificar posibles riesgos desde el contexto institucional que impacta en el MIDEREC.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. • POA 2022 • Autodiagnóstico CAF 2022 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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, para la definición de los objetivos estratégicos, la institución parte de la misión y visión de la institución; los planes operativos anuales se formulan en función de los objetivos del PEI y de las prioridades definidas tanto por la Institución como por el Estado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Plan Estratégico Institucional 2021-2024. •POA MIDEREC 2022 	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Se evidencia que la institución consulta y toma en consideración las necesidades y expectativas de los grupos de interés de la institución, tanto internos como externos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Encuestas de consulta de necesidades y expectativas aplicada a los distintos grupos de interés, para la actualización de la Misión, Visión, Visión y Valores. 	

<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>Se evidencia que en el MIDEREC existe una cultura de respeto y confianza entre los líderes y empleados y cuenta con un Departamento de Equidad de Género para la lucha contra la discriminación. Se han desarrollado iniciativas de promoción del crecimiento profesional y desarrollo formativo del personal.</p> <p>El departamento de Equidad de Género realizó las charlas “Masculinidad Positiva”, “Prevención del Cáncer de próstata” y “Control y prevención de Diabetes” De igual forma, la Dirección de Recursos Humanos en colaboración con el Ministerio de Energía y Minas desarrollaron la campaña “Uso Racional de la Energía”</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria Invitación a las charlas “Masculinidad Positiva” y “Prevención del Cáncer de próstata”. • Convocatoria Invitación Charla “Control y Prevención de la Diabetes”. • Convocatoria Invitación Campaña “Uso Racional de la Energía”. 	
<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>En el MIDEREC se asegura la disponibilidad de recursos en el Presupuesto Institucional y la Planificación Operativa Anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA MIDEREC 2022. • Estructura Programática del Presupuesto MIDEREC 2023. • Presupuesto MIDEREC. 2023 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Este ministerio cuenta con un Plan Estratégico Institucional que contiene las prioridades de la institución para el período 2021 – 2024, las cuales se ejecutan a través del POA.</p> <p>Mediante la Resolución No. 0001-2022 se aprobó una nueva estructura organizacional que responde a la misión institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Manual de Organización y Funciones • Mapa de procesos aprobado •Plan Estratégico Institucional MIDEREC 2021-2024 	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La institución elaboró el Plan Operativo Anual 2021 el cual operativiza la estrategia institucional para las diferentes áreas, de manera periódica, este plan es monitoreado para medir su nivel de desempeño y se emiten y comparten los correspondientes informes, además se dispone de la Estructura Programática 2021 en base a resultados que también incluye metas para las diferentes áreas sustantivas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> •POA MIDEREC 2022 	

<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>En el Ministerio de Deportes, se comunica los objetivos, estrategias y planes, a través de la publicación de estos en el portal institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicación del PEI y POA, • Lanzamiento Carta Compromiso al ciudadano 	
<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>Con el objetivo de asegurar el logro de los objetivos institucionales, de manera periódica se mide el cumplimiento de las metas establecidas en los diferentes planes.</p> <p>El Plan Operativo Anual (POA) es monitoreado trimestralmente y los respectivos informes de resultados son compartidos con los directivos de la institución, así como el nivel de ejecución de los programas y proyectos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes trimestrales de monitoreo del POA. • POA MIDEREC. 	

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>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>En el MIDEREC hemos identificado las necesidades de cambio y posibles innovaciones, aplicando el uso de tecnologías por lo que hemos implementado diferentes herramientas tecnológicas lo que se traduce en mejor eficiencia y calidad del trabajo.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación de control de accesos a las instalaciones • Actas de cierre SIGEI 	
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.		No se ha realizado
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	<p>El MIDEREC comunica los resultados de la institución en lo concerniente a sus logros a todos los grupos de interés relevantes a través de publicaciones en la página web, redes sociales y periódicos de circulación nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de transparencia. • Página web institucional www.miderec.gob.do • Redes sociales. • Publicaciones de prensa. 	
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>La institución 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>En este sentido hemos implementado el formulario de solicitud de servicios online, a través del cual los ciudadanos pueden acceder a los diferentes servicios que ofrece el MIDEREC vía web contribuyendo así a una reducción de tiempo y costos de movilidad.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> •Página Web del MIDEREC http://miderec.gob.do/sevicios/ 	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>La institución asegura la disponibilidad de recursos para la ejecución los compromisos planificados. Dentro de la Estructura Programática del Presupuesto se evidencia la disponibilidad de recursos para el logro de las metas establecidas en el POA, así como para el pago de los compromisos fijos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Presupuesto Anual. •Plan Operativo 	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>El Ministerio en cuanto a las necesidades actuales y futuras realiza un levantamiento de detención de los recursos humanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Planificación de Recursos Humanos. •Formulario detección de necesidades de capacitación. •Plan anual de capacitación. 	
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	<p>La Dirección de Recursos humanos ha implementado y desarrollado políticas basadas en criterio objetivos para el reclutamiento, promoción y remuneración teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	

<p>cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Planificación anual de Recursos Humanos. •Manual de Políticas de RR. HH 	
<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>El Ministerio promueve políticas concebidas tomando en cuenta factores que garantizan un buen desempeño porque están trabajadas respetando los derechos del colaborador que están contenido en la ley 10-08, y anexando benéficos labores para que el servidor público tenga el debido equilibrio entre su vida laboral y la personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Reporte acuerdo de desempeño. •Otorgamiento de permisos para estudios •Reporte de pago Bono por desempeño. 	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>La institución ha desarrollado e implementado un procedimiento de reclutamiento y selección de personal.</p> <p>Con la elaboración de acuerdos de desempeño los supervisores establecen tareas y responsabilidades de forma individual, con tiempos para el cumplimiento de esas metas.</p> <p>Se evidencia la existencia de un plan de capacitación para desarrollar las competencias del personal.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Procedimiento de reclutamiento y selección del talento humano •Reporte de Acuerdos de Desempeño •Reporte de Evaluación del Desempeño •Procedimiento de elaboración y evaluación de acuerdo del desempeño laboral. 	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	<p>El Ministerio apoya una cultura de reconocimiento al desempeño laboral de los colaboradores basado en resultados por la evaluación del desempeño individual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Reporte de pago bonos por desempeño. •Evaluación de desempeño. 	
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>En la estructura del Ministerio de Deportes contamos con la unidad de Equidad de Género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, con participación en programas de formación y /o actividades institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Plan anual de Capacitación. • Reporte de personal desagregados por sexo y grupo ocupacional. •Charlas, talleres, certificaciones, listados de asistencias y circulares de invitación 	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

La Organización:		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Se identifican en nuestro ministerio las habilidades por medio de las evaluaciones del desempeño de los servidores, por las directrices de los superiores y la máxima autoridad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Reporte de Evaluación del Desempeño. •Plan de capacitación anual. •Registro/certificaciones de capacitaciones 2022 	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>El MIDEREC por medio de la aplicación de la herramienta de detentación de necesidades de capacitación en las distintas áreas realiza el plan de anual de las acciones formativas para los servidores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Plan anual de Capacitación. •Reporte de Evaluación de Desempeño. 	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>El Ministerio cuenta con un programa de capacitación para el fortalecimiento de las habilidades y destrezas y el desarrollo las competencias de los servidores para un mejor desempeño de sus funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Plan anual de Capacitación. •Circulares de invitación charlas y talleres. •Certificados de participación. 	

<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Los planes de desarrollo de competencias individuales también están incluidos en el programa de capacitación el cual es evidenciado por la herramienta de detención de necesidades de capacitación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Plan anual de Capacitación. •Convocatoria de capacitación a las áreas. 	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se evidencia en el proceso de ingreso de los servidores por medio de la inducción interna y por la Inducción a la Administración Pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Manual de inducción. •Listado de participación de Inducción Interna. •Listado de Participación en Curso de Inducción en la Administración Pública. •Certificaciones de participación. 	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>El MIDEREC promueve la movilidad interna y externa de los servidores por medio a lo establecido por la Ley 41-08 de Función Pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Comunicación traslado interno. •Comunicación de promoción/ascenso. 	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación</p>	<p>El ministerio de deportes promueve las ofertas de acción formativa en modalidad virtual para los servidores.</p>	

por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Listados de Cursos, talleres, seminarios online y/o virtuales y presencial. • Registros de participantes 	
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 Ministerio realiza 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> Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Charla inducción de a implementación de la metodología de valoración de riesgo. •Charla primeros auxilios básicos. •Taller prevención de incendios. •Taller prevención y extinción de incendios. •Taller Salud y seguridad en el trabajo. 	
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>El ministerio evalúa el impacto de las capacitaciones realizadas a los colaboradores, a través del formulario de evaluación de capacitación que se aplica a los participantes post entrenamiento.</p> Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Formulario evaluación de capacitación. 	No existe un análisis de costo/beneficio de las capacitaciones.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	El Ministerio promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de	

	<p>ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de reuniones de los comités internos creados. Asociación de servidores públicos, SISTAP, Comité de calidad, etc. 	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Se evidencia en la realización de encuestas con la finalidad de conocer las ideas y sugerencias de los servidores sobre algún tópico con el objetivo de un bien institucional, de igual forma realizamos la encuesta de clima laboral y contamos con un buzón para sugerencia y quejas internas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta clima organizacional. • Buzón de quejas y sugerencias. 	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Se involucra a los servidores y representantes de ASP, en el desarrollo de planes, estrategias y objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de calidad • Comité de Salud y seguridad laboral. • Asociación de Servidores Públicos. • POA 2022. 	

<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>El ministerio procura consenso entre directivos y por medio al acuerdo de desempeño y la evaluación anual entre jefe y subordinado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de acuerdos de desempeño 2021. • Plantilla de Evaluación de desempeño 2021. 	
<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>En el MIDEREC anualmente se realiza la encuesta de clima laboral a los servidores sobre la guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta Clima Organizacional. • Plan de Acción Encuesta Clima Organizacional. • Evaluación de PEI/POA • Evaluación del desempeño de todos los colaboradores. 	
<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>El ministerio asegura las buenas condiciones ambientales y de salud a los servidores realizando jornadas de salud a través del departamento de medicina deportiva y el comité mixto de salud ocupacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta constitutiva Comité mixto de salud ocupacional y riesgo laboral. • Convocatoria Jornada de salud cardiovascular. 	

<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>El ministerio procura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los servidores</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calendario de vacaciones • Reporte de licencias médicas 	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>El ministerio atiende a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. Tenemos una cuota de servidores discapacitados que están debidamente identificados para su protección.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de Recursos Humanos. 	
<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 MIDEREC proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a los servidores apoyando las actividades sociales, culturales, salud y deporte y otorgando bono por desempeño y reconocimiento por el cumplimiento de metas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Convocatoria Clases de Zumba para colaboradores. •celebración días de las madres / día del padre/ día de las secretarias. •Fotografías de la actividad. 	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	La organización identifica los socios claves del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, y construye relaciones sostenibles. Evidencias: <ul style="list-style-type: none">•Relación de Proveedores MIDEREC.• Matriz de identificación de grupos de interés del MIDEREC.•Convenio indómita MINERD-MIDEREC	
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Se evidencia que el MIDEREC ha establecido acuerdos de colaboración con distintas instituciones nacionales e internacionales para lograr un beneficio y apoyo mutuo a favor de la implementación de las políticas públicas de competencia de la institución. Evidencias: <ul style="list-style-type: none">• Relación de acuerdos y convenios del MDEREC• Fotografías y publicaciones de firmas de acuerdos varios.	
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.	El Ministerio cuenta con un sistema donde se especifican los roles y responsabilidades de cada socio. Evidencias:	

	<ul style="list-style-type: none"> • Relación de acuerdos y convenios del MIDEREC. • Planes de trabajo. • Matriz de seguimiento. 	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	<p>Se han identificado las necesidades de alianzas público-privada para el beneficio de nuestros atletas y colaboradores, entre los que podemos mencionar acuerdo con el Seguro Nacional de Salud (SENASA), para dotar a los atletas, entrenadores y dirigentes federados, y sus familiares más cercanos, de un seguro médico, también el acuerdo con el ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT), para que estos y sus familiares inmediatos puedan tener acceso a becas y realizar carreras profesionales en el país y en el exterior.</p> <p>Asimismo, con la Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET), acordamos para que los atletas de alto rendimiento utilicen de manera gratuita el Metro y el Teleférico de Santo Domingo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos SENASA, MESCYT, OPRET • Fotografías firma de acuerdos. 	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	<p>Se han seleccionado los proveedores aplicando las normativas establecidas, lo que demuestra que la institución ejecuta todos los procesos de compra y contrataciones de forma transparente, conforme a la Ley No. 340-06, sobre compra y contrataciones y sus modificaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal transaccional de compras y contrataciones 	

	<ul style="list-style-type: none"> •Expedientes de compras. •Relación de proveedores. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	<p>Se ha garantizado la transparencia asegurando una política proactiva de información.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Sección transparencia Página web (https://miderec.gob.do/transparencia/) • Publicaciones periódicos y revistas. 	
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>Se incentiva la participación de los ciudadanos/clientes expresen sus necesidades y requisitos para la definición de acciones de políticas que favorecen al sector.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción ciudadana. • Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo de calidad institucional. •Buzón de quejas y sugerencias. •Redes sociales. 	
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>El MIDEREC ha definido el marco de trabajo para recoger datos por parte de los ciudadanos/clientes. Uno de estos son los buzones de quejas y/o sugerencias digitales y presenciales. Adicional a esto, la aplicación de encuesta de satisfacción del cliente, luego de culminado el servicio.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Buzones de quejas y/sugerencias. • Informe de encuesta de satisfacción ciudadana. 	
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>Se ha desarrollado una gestión eficaz de las expectativas a través de la publicación de servicios de servicios en la página Web donde se puede acceder al formulario virtual de solicitud de estos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web MIDEREC https://miderec.gob.do/servicios/ • Carta Compromiso al ciudadano. 	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	<p>Se evidencia que el presupuesto del Ministerio está alineado con los objetivos institucionales. Este presupuesto contiene por programas los productos y metas con sus partidas presupuestarias asignadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto MIDEREC 2023 • POA MIDEREC 2023 • Plan Estratégico 2020-2024 	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>Se evidencia que el Ministerio a través de la Dirección Financiera realiza sus procesos apegada a</p>	

	<p>los lineamientos establecidos por los órganos rectores, analizando sus riesgos y oportunidades.</p> <p>A través del Portal de Transparencia Institucional se colocan los informes sobre la ejecución del presupuesto institucional, así como los procesos de compras y contrataciones conforme un cronograma establecido.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia institucional MIDEREC (https://miderec.gob.do/transparencia/?page_id=5828) • Reporte trimestral del Indicador de Gestión Presupuestaria MIDEREC emitido por DIGEPRES. 	
<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>Se evidencia la transparencia financiera y presupuestaria institucional a través de los expedientes y libramientos auditados por la Unidad de Auditoría de la Contraloría General de la República. Se publican los procesos de Compras y Contrataciones y la ejecución presupuestaria en la Página Web del Ministerio.</p> <p>Además, se da cumplimiento a los controles internos que establece la Contraloría General de la República a través de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de transparencia. • Presupuesto MIDEREC 2023. • Portal Compras y Contrataciones. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • SIGEF • Comité de compras 	
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>Se evidencia que el MIDEREC utiliza el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) para la gestión presupuestaria, así como también se realizan informes de la ejecución presupuestaria.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla del SIGEF. • Informe de ejecución presupuestaria 2022. 	
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>Se evidencia la existencia del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) para la gestión presupuestaria del MIDEREC en coherencia con los lineamientos establecidos por DIGEPRES como órgano rector del sistema presupuestario. En coordinación con esta institución se trabaja el presupuesto institucional físico/financiero por resultados.</p> <p>Además, los planes institucionales tanto operativos como de los proyectos en ejecución incluyen partidas presupuestarias para el logro de los resultados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla SIGEF] • POA MIDEREC 2022 • Reporte de ejecución Presupuestaria 	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>La Estructura Organizacional, define claramente la descentralización de las responsabilidades financieras.</p>	

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Resolución que aprueba la estructura organizacional del MIDEREC 	
--	--	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	<p>Se han desarrollado sistemas para la gestión, almacenamiento y evaluación de la información. La gestión, almacenamiento y conservación de la información y el conocimiento se hace a través de los servidores que cuentan con el equipamiento para almacenar y salvaguardar la información diariamente, en un repositorio local de backup (NAS) y una copia en la nube. Por otro lado, se cuenta con un procedimiento de gestión de los archivos, para salvaguardar la resiliencia de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servidores con repositorio local tipo (NAS). • Intranet, Microsoft 365 (OneDrive, SharePoint). • Procedimiento gestión de archivos 	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>La interacción entre el Ministerio y su público está garantizada, se evidencia el manejo de la comunicación proactiva.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Página de MIDEREC (http://miderec.gob.do) 	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>El MIDEREC aprovecha las oportunidades de digitalización para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales a través de capacitaciones virtuales al personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Almacenamiento digital en la nube • Informe mesa de Ayuda 	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>Se han elaborado acuerdos, para la colaboración mutua entre el centro de ciberseguridad y esta institución con el fin de tener grandes aportes entre ambas partes y así reforzar la seguridad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes de incidentes • Ataques registrados recientemente. 	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>Se utilizan varias herramientas de monitoreos. Que nos ayudan de manera efectiva almacenar y proteges todas las informaciones relevantes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Firewall •Veam • Storage 	
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>Se garantiza el acceso e intercambio de información relevante.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Teams para capacitaciones. • Correo Institucional. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • transdoc 	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	<p>Se ha garantizado el acceso e intercambio de información relevante.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia. • Correo Institucional. • OAI 	
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>Se evidencia que los equipos de trabajo se encuentran dentro de un dominio institucional seguro y controlado, que asegura la información sea contenida dentro de la organización sin posibilidad de extracción.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servidores bajo un dominio local. • Firewall de Seguridad. 	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>Se evidencia diseño y desarrollo de la tecnología de acuerdo con los lineamientos establecidos en los planes estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2023 • Plan Estratégico 2021-2024 • Cumplimiento de las normas de la OGTIC 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Mesa de Ayuda 	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia
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>Se identifica y usa nuevas tecnologías datos abierto través de los datos de nómina, Observatorio y las estadísticas del SASP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SASP. • Mesa de Ayuda 	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	<p>Se utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración, y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Teams para capacitaciones. • Correo Institucional. • Adobe • AutoCAD 	
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	<p>Se han aplicado las herramientas TIC para la mejora continua al sistema de prestación de servicios a la ciudadanía.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla Formulario de solicitud de servicios virtual. • Captura de pantalla Foro de discusión • Captura de pantalla formulario registro de correspondencia virtual. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales. 	
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.	<p>Se han implementado normas y protocolos para la protección efectiva de la data y seguridad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Firewall • Sophos • Azure protection 	
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.		No se evidencia.

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	<p>El MIDEREC cuenta con planes de mantenimiento y tecnología con la finalidad de garantizar la rentabilidad de los equipos, inmuebles y materiales, permitiendo así, alargar la vida útil de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes de mantenimiento de la planta física y equipos electrónicos. 	

	<ul style="list-style-type: none"> •Solicitudes de mantenimiento vehículos, mobiliarios. 	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	<p>El Ministerio dispone de un amplio espacio designado para parqueos para ser utilizado por los ciudadanos / clientes y colaboradores. También ha remodelado el comedor de colaboradores, tanto asignados como de uso libre.</p> <p>Se han propiciado acciones para proporcionar condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, para mejor comodidad de los usuarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Señalización de las Instalaciones físicas. • Imágenes del espacio designado para parqueos • Imágenes del espacio designado para comedor. 	
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>Se evidencia el desarrollo de una política integral para gestionar los activos físicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de activos fijos. 	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	<p>El MIDEREC ofrece a los ciudadanos el servicio de Uso gratuito de Instalaciones Deportivas, a través del cual diferentes asociaciones y organizaciones hacen uso de estas para actividades deportivas, educativas y culturales.</p> <p>Este servicio fue medido en la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, el cual resulto con un nivel de satisfacción muy alto.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones de solicitud de instalaciones deportivas. 	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>El ministerio cuenta con la existencia de una política de consumo responsable del agua corriente y energía eléctrica que nace con el propósito de establecer lineamientos para fomentar el consumo consiente de los recursos energéticos con el fin de contribuir positivamente en el impacto sobre el medio ambiente y el cambio climático.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de consumo responsable del agua corriente y energía eléctrica. 	
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>Se evidencia que la sede del MIDEREC está ubicada en un lugar estratégico que permite a los ciudadanos/clientes acceso de forma ágil, para que utilicen el transporte público, también se cuenta con parqueos señalizados para los para el público en general y personas con alguna discapacidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espacio designado para parqueos, rampa y baños para personas con necesidades especiales. • Instalaciones con acceso a transporte publico 	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

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

<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>En el MIDEREC cuenta con un mapa de procesos vigente que representa la interacción de los principales servicios en respuesta a las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos MIDEREC 	
<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>Se evidencia que el MIDEREC aprovecha las oportunidades de digitalización, a través del formulario de recepción de correspondencia online a través del cual la institución asegura el uso efectivo de los medios electrónicos, reduciendo el costo de impresiones, manteniendo el distanciamiento físico de los empleados con los Ciudadanos/clientes y manteniendo el adecuado manejo de los datos recogidos con el personal a cargo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de solicitud de servicios online. • Formulario de registro de correspondencia online. 	
<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>En el MIDEREC se asignan los recursos necesarios, conforme al nivel de importancia que tiene los procesos para lograr los objetivos establecidos por la institución</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA MIDEREC 2022. • Presupuesto Institucional MIDEREC 2022 	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del</p>		<p>No se evidencia</p>

Documento Externo
SGC-MAP

proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.		
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.		No se evidencia
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.		No se evidencia
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 para monitorear la eficacia de los procesos como la carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso al ciudadano • Indicadores PEI/POA • Acuerdo CAF 	
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>Se revisa y mejora constantemente los procesos internos para garantizar la protección de los datos en el cumplimiento con las normas NORTIC evaluadas por la OGTIC.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones NORTIC • Puntuación ITICGE-TIC 	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>Se evidencia que la institución involucra a los grupos de interés y a la sociedad en general, a través de sus sugerencias y observaciones en el proceso de mejora de los servicios que ofrece la institución; buzones de quejas y/o sugerencias y la encuesta de satisfacción ciudadana.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socializaciones POA, PEI, • Informe encuesta institucional de satisfacción de la calidad de los servicios públicos 2022 • Carta compromiso al ciudadano. 	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>Se evidencia que el ministerio realiza el monitoreo de procesos de quejas y denuncias a través del seguimiento a los buzones de quejas y procura desarrollar en base a los resultados mejoras a los servicios que las necesiten de modo que estén orientados al cliente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imagen de buzón de quejas y sugerencias. • Captura de pantalla formulario de solicitud de información. 	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados,</p>	<p>En el ministerio se evidencia un flujo informativo adecuado y fiable que es compartido en la página web y a través de las redes sociales con los ciudadanos y clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales. 	

carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	<ul style="list-style-type: none"> • Página web. 	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>Se ha definido a través de: Estrategia Nacional de Desarrollo y Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA. • PEI 2021-2024. • Sistemas de gestión (SIGEF, SISMAP, SASP, Portal transaccional, otros). 	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>El ministerio ha desarrollado sistemas compartidos con los socios en la cadena de prestación de servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de gestión (SIGEF, SISMAP, SASP, Portal transaccional, otros) • Reporte de Metas Presidenciales 	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>Se han creado grupos de trabajos en las mesas de trabajos interorganizacionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos SENASA, MESCYT, OPRET. • Acuerdo Ministerio de Educación 	

<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 evidencia evaluación del desempeño general y pagos de incentivos generales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autodiagnóstico institucional CAF 2022. 	
<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>Se evidencia evaluación del desempeño general y pagos de incentivos generales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autodiagnóstico institucional CAF 2022. 	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Se evidencia que el MIDEREC, tiene acuerdos con instituciones gubernamentales para facilitar la prestación de los servicios que brinda el Ministerio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de gestión (SIGEF, SISMAP, SASP, Portal transaccional, otros) • Reporte de Metas Presidenciales 	

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:		

<p>I) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>Se aplicó la encuesta de satisfacción ciudadana, realizada por disposición del Ministerio de Administración Pública, a los clientes/ciudadanos, cuyos resultados se toman en cuenta para la elaboración de los planes estratégicos, planes operativos y metas institucionales.</p> <p>El resultado de satisfacción general de los usuarios los resultados son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2021 79 % ○ 2022 93% ○ 2023 97% <p>En la carta compromiso al ciudadano asumimos como compromiso de calidad un estándar de 90% en los atributos de profesionalidad y accesibilidad.</p> <p>También, con el propósito de medir la percepción de los servidores públicos sobre el clima ético en nuestra institución aplicamos cada 6 meses la Encuesta Clima Ético.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021, 2022 y 2023 • Informe de Clima Ético. • Encuestas carta compromiso al ciudadano. 	
--	---	--

<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 orienta al ciudadano sobre el enfoque del personal a su atención pidiendo su opinión al respecto en las encuestas de evaluación del servicio que evalúan todos estos aspectos.</p> <p>Con relación a la atención personalizada que le dieron al acceder a la institución los resultados son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2022 93% ○ 2023 93% <p>En la carta compromiso al ciudadano asumimos como compromiso de calidad un estándar de 90% en los atributos de amabilidad y accesibilidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuestas de satisfacción ciudadana 2022 y 2023 ● Carta Compromiso al Ciudadano 	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Las opiniones de los ciudadanos son tomadas en cuenta mediante los canales establecidos que permiten la recepción de quejas o sugerencias. Además, se realizan encuestas de satisfacción de usuarios externos</p> <p>Si comparamos el flujo de solicitudes recibidas en el primer semestre del año 2022 con las tramitadas durante el primer semestre del 2023, podemos notar una disminución en la cantidad de solicitudes recibidas durante el año 2023, con un total de 210 solicitudes al año 2022 y un total de 201 solicitudes al 2023.</p>	

	<p>El 100% de las solicitudes completadas del primer semestre del año fueron respondidas dentro del plazo legal.</p> <p>En adición, los grupos de interés de los diferentes sectores participan emitiendo sus opiniones a través de encuestas, con el fin de identificar las necesidades y expectativas de estos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción ciudadana • informe Buzón de Quejas y/o Sugerencias. • Informe Sistema 311 • Informe Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP): 	
<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>Se evidencia el cumplimiento a través de la sección transparencia de la página web, con el propósito de cumplir con la Ley de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 que sirve como canal de comunicación entre la ciudadanía y el Ministerio. Cabe destacar que el nivel de cumplimiento de la transparencia en la DIGEIG es de un 98%.</p> <p>Según el registro de solicitudes de información pública, el 96% de las solicitudes recibidas fueron completadas y el 4% pendiente.</p> <p>De las 76 solicitudes completadas, el 86% fueron respondidas en un plazo de 0 a 5 días, 9% de 6 a 9 días, 3% de 10 a 15 días y 3% de 16 días o más, tal y como se puede apreciar, el 98% de las solicitudes fueron respondidas en menor de 15 días.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web MIDEREC https://www.miderec.gob.do/transparencia. •Informe Sistema 311 •Informe Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) 	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>Se toma en cuenta la percepción de la integridad de la organización y la confianza generada, a través de las encuestas de satisfacción ciudadana.</p> <p>Se evidencia que la institución en los años 2023, 2022 y 2021, refleja mediciones sobre la integridad y confianza, los resultados son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2021 79% ○ 2022 97% ○ 2023 99% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana.2021,2022 y 2023 • Carta compromiso al ciudadano. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Se evidencia el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios mediante la valoración de los servicios recibidos por el cliente/ciudadano según la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022.	

	<p>En cuanto a la satisfacción en la seguridad (confianza) en la atención brindada</p> <p>Se evidencia que la institución en los años 2023 y 2022 refleja mediciones sobre la integridad y confianza descritos en la variable “fiabilidad” cuyo porcentaje de satisfacción son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2022 95% ○ 2023 95% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informes Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022-2023 	
<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>Contamos con la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública, con la sección transparencia en la página web, también con las redes sociales, chat en línea, sistema de ventanilla virtual, área de atención al cliente, y acceso a transporte público.</p> <p>Se evidencia en los resultados de la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos, realizada en el ministerio, con los siguientes resultados:</p> <p>En cuanto al horario de atención al público los resultados de la encuesta arrojan un</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2022 90% ○ 2023 97% <p>La institución ha mantenido calificaciones excelentes en el indicador del Portal de</p>	

	<p>Transparencia y el de cumplimiento de la ley 200-04 puntuaciones que son de soporte a la accesibilidad digital de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2021 97% ○ 2022 97% ○ 2023 97% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2023. ● Informe Sistema 311 ● Informe Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) 	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>A través del informe de satisfacción ciudadana, se evidencia que el tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud tiene una muy alta valoración</p> <p>Los resultados son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2021 78% ○ 2022 97% ○ 2023 99% <p>Con un porcentaje de satisfacción general en la dimensión Capacidad de respuesta de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2021 79% ○ 2022 96% ○ 2023 98% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021,2022 y 2023. 	

<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>La institución no realiza ningún tipo de diferenciación en la prestación de servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.) Se han identificado los grupos de interés relevantes por lo cual realiza actividades diferenciadas para los jóvenes y los adultos.</p> <p>El ministerio ofrece el servicio Adultos en Movimiento que se encarga de atender a los adultos mayores, con actividades físicas, culturales y recreativas adaptadas, tales como juegos de mesa, bailes típicos entre otros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías y publicaciones de las actividades 	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>Se aplica la encuesta de satisfacción ciudadana, realizada por disposición del Ministerio de Administración Pública, a los clientes/ciudadanos que solicitan servicios.</p> <p>Con relación a la innovación (modernización) de las instalaciones y los servicios se evidencia una satisfacción de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2021 76% ○ 2022 95% ○ 2023 96% <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de encuesta de satisfacción ciudadana 2021, 2022 y 2023. 	
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia un excelente nivel de satisfacción en la encuesta de satisfacción ciudadana realizada anualmente.</p>	

	<p>2021</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió 79% ▪ El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron 78% ▪ El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado 79% ▪ La disposición de la institución para ayudarlo en la obtención del servicio solicitado 80% ▪ Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para la obtención del servicio solicitado 80% <p>2022</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El tiempo de espera antes de ser atendido 95% ▪ El Tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió 98% ▪ El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud 97% ▪ El interés mostrado por la institución para dar respuesta a l servicio brindado 93% <p>2023</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El tiempo de espera antes de ser atendido 97% ▪ El Tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió 99% 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud 99% ▪ El interés mostrado por la institución para dar respuesta a l servicio brindado 99% <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de encuesta de satisfacción ciudadana 2021, 2022 y 2023 	
7) Digitalización en la organización.	<p>Se evidencia que el MIDEREC aprovecha las oportunidades de digitalización, a través del formulario de recepción de correspondencia online a través del cual la institución asegura el uso efectivo de los medios electrónicos, reduciendo el costo de impresiones, manteniendo el distanciamiento físico de los empleados con los Ciudadanos/clientes y manteniendo el adecuado manejo de los datos recogidos con el personal a cargo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de solicitud de servicios online. • Formulario de registro de correspondencia online. 	

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
I) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	Se evidencia el cumplimiento con el tiempo planificado para dar respuestas al procesamiento y	

	<p>prestación de los servicios, definidos en la sección de “servicios” de la página web y en la medición realizada a través de la encuesta de satisfacción ciudadana.</p> <p>El tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, los resultados son los siguientes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2021 79% ○ 2022 97% ○ 2023 99% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informes de encuesta de satisfacción ciudadana 2021, 2022 y 2023 	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>Se evidencia el cumplimiento a través de la sección transparencia de la página web, con el propósito de cumplir con la Ley de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 que sirve como canal de comunicación entre la ciudadanía y el Ministerio. Cabe destacar que el nivel de cumplimiento de la transparencia en la DIGEIG es de un 98%.</p> <p>Se evidencian acciones correctivas implementadas a través del Sistema 311, la institución cuenta con buzones de Sugerencias y Quejas, gestionadas a través de la oficina de Libre Acceso a la Información y el Comité de Calidad.</p> <p>Según el registro de solicitudes de información pública, el 96% de las solicitudes recibidas fueron completadas y el 4% pendiente.</p>	

	<p>De las 76 solicitudes completadas, el 86% fueron respondidas en un plazo de 0 a 5 días, 9% de 6 a 9 días, 3% de 10 a 15 días y 3% de 16 días o más, tal y como se puede apreciar, el 98% de las solicitudes fueron respondidas en menor de 15 días.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Quejas y Sugerencias Internas. • Portal Web MIDEREC https://www.miderec.gob.do/transparencia. • Informe Sistema 311 • Informe Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) 	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>Hasta el momento no se han presentado errores o desviaciones en los estándares de calidad asumidos, la carta compromiso fue aprobada con un 100% de cumplimiento.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso al ciudadano. 	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>Actualmente la institución tiene un 100% en el cumplimiento en los estándares de servicios, según la aprobación de la CCC en diciembre del 2022.</p> <p>En espera de evaluación año 2023.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso al ciudadano. 	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Contamos con los siguientes canales de información.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Oficina de Acceso a la Información (OAI) ○ Portal web (sistema de ventanilla virtual, ○ buzón Quejas y sugerencias ○ Redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram). ○ Telefonica ○ Presencial <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Página Web. ● Redes sociales. ● OAI ● Buzón de quejas/sugerencias. 	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Los ciudadanos pueden acceder a las informaciones a través del portal web, en la OAI, vía telefónica, de igual forma se comparten informaciones sobre los servicios en las redes sociales de la institución.</p> <p>La oficina de acceso a la información pública en el portal de transparencia de manera mensual, trimestral, semestral y anual los diferentes resultados que evidencian el rendimiento de la organización, como los informes POA/PEI y de ejecución presupuestaria.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Portal Web www.miderec.gob.do ● Informes DIGEIG 2022 	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Se evidencia que se monitorean los Planes Operativos Anuales de la institución, como los</p>	

	<p>informes POA/PEI, de transparencia y de ejecución presupuestaria. mediante los indicadores de resultados. Estos indicadores reflejan el cumplimiento de las metas establecidas en el marco de los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes POA/PEI • Informes financieros • Informes DIGEIG 2023 	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Los ciudadanos pueden acceder a las informaciones a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) a través de la cual disponen de información precisa de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web MIDEREC (www.miderec.gob.do). • Informes DIGEIG 2023 	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>El horario del MIDEREC la disponibilidad de horarios de los diferentes servicios (departamentos), es de lunes a viernes, de 8:00 AM a 4:00 PM. para la atención a los ciudadanos/clientes.</p> <p>Los resultados de la medición de la opinión de los ciudadanos en la encuesta de satisfacción es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2021 78% ○ 2022 90% ○ 2023 97% 	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de encuesta de satisfacción ciudadana 2021, 2022 y 2023 	
6) Tiempo de espera.	<p>Los resultados de la medición de la opinión de los ciudadanos en la encuesta de satisfacción es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2021 78% ○ 2022 95% ○ 2023 97% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Encuesta de Satisfacción ciudadana 2021, 2022 y 2023. 	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Los resultados de la medición de la opinión de los ciudadanos en la encuesta de satisfacción es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2021 80% ○ 2022 97% ○ 2023 99% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Encuesta de Satisfacción ciudadana 2021,2022 y 2023 	
8) Costo de los servicios.	<p>El costo, en caso de que el servicio aplique para tal, está establecido en los documentos de requerimiento de solicitud.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ficha de Captación de los Servicios Públicos. •Carta compromiso al ciudadano •Página Web 	

<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>Los resultados de la gestión se publican en el portal de transparencia y las publicaciones oficiales de la institución.</p> <p>Se evidencia la disponibilidad de información de la responsabilidad de gestión de los tres (3) servicios descritos en la Carta Compromiso al Ciudadano y en el portal web sección Servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Portal Web •Carta Compromiso al Ciudadano 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Los resultados de la gestión se publican en el portal de transparencia y las publicaciones oficiales de la institución.</p> <p>Se evidencia la responsabilidad de gestión de los tres (3) servicios descritos en la Carta Compromiso al Ciudadano y en el portal web sección Servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Portal Web. • Carta Compromiso al Ciudadano 	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>El MIDEREC da seguimiento a las sugerencias recibidas a través de la OAI, la sección de transparencia y los buzones de quejas y sugerencias.</p> <p>Si comparamos el flujo de solicitudes recibidas en el primer semestre del año 2022 con las tramitadas</p>	

	<p>durante el primer semestre del 2023, podemos notar una disminución en la cantidad de solicitudes recibidas durante el año 2023, con un total de 210 solicitudes al año 2022 y un total de 201 solicitudes al 2023.</p> <p>El 100% de las solicitudes completadas del primer semestre del año fueron respondidas dentro del plazo legal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe buzón de Quejas y Sugerencias • Portal Web MIDEREC https://www.miderec.gob.do/transparencia. • Informe Sistema 311 • Informe Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) 	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia el grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes, para esos fines han sido planificadas e implementados diferentes sistemas informáticos para atender las necesidades de los ciudadanos clientes dentro de ellos se destacan:</p> <p>El servicio de Registro de correspondencia, que permite al ciudadano registrar sus solicitudes vía online, las cuales serán recibidas directamente en el departamento de correspondencia del MIDEREC desde donde en un tiempo estimado de 24 horas laborables se informara el estatus de la solicitud.</p>	

	<p>En el último semestre no hemos registrado incumplimiento en las solicitudes. Han sido respondidas en 100% de las solicitudes.</p> <p>Por medio del cumplimiento de los estándares de la normativa NORTIC A5, de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), que establece el tiempo de respuesta de cualquier solicitud es 24 horas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación OGTIC • Reporte solicitud vía online. • Página WEB 	
<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>El MIDEREC cuenta con un Departamento de Equidad de Género para la lucha contra la discriminación. Se han desarrollado iniciativas de promoción del crecimiento profesional y desarrollo formativo del personal.</p> <p>En la institución se han definido y planificado indicadores de medición que permitan evaluar el cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Para estos fines en el proceso de formulación del POA 2023 fueron incluidos indicadores de gestión de género, dentro de ellos están los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ PROGRAMA 01: Actividades Centrales COD-035: Consiste en la actualización de 	

los miembros que integran en Comité de la transversalidad de Género en el MIDEREC

- **PROGRAMA 01: Actividades Centrales COD-036:** Se refiere a la impartición de talleres para concientizar a los servidores del MIDEREC sobre las perspectivas de género.
- **PROGRAMA 01: Actividades Centrales COD-037:** Se refiere a la proporción o porcentaje de las compras totales que realiza el MIDEREC, a favor de Mujeres MYPYMES
- **PROGRAMA 01: Actividades Centrales COD-038:** Consiste en la impartición de talleres, charlas y conferencias, sobre el papel que ha desempeñado la mujer en los distintos procesos de la historia de la República Dominicana, como la Independencia Nacional, La Guerra de Abril y otras.
- **PROGRAMA 01: Actividades Centrales COD-039:** Consiste en la realización de eventos y actividades conmemorativas al Día Internacional de la Mujer, de manera especial actividades con mujeres destacadas del Deporte.
- **PROGRAMA 01: Actividades Centrales COD-040:** Consiste en la realización de eventos y actividades conmemorativas al Día Internacional de la Familia, de manera especial con la participación de parejas deportistas.
- **PROGRAMA 01: Actividades Centrales COD-041:** Esta actividad busca crear la

conciencia entre las mujeres y los hombres, sobre cómo prevenir la enfermedad del Papiloma Humano

- **PROGRAMA 01: Actividades Centrales COD-042:** Es una actividad que se realizarán con mujeres deportistas y empleadas del MIDEREC, busca crear conciencia de esta terrible enfermedad y las medidas preventivas
- **PROGRAMA 01: Actividades Centrales COD-043:** Se refiere a conferencias que buscan incidir sobre el papel del hombre en el matrimonio, así como también sobre la detección temprana del Cáncer de Próstata
- **PROGRAMA 01: Actividades Centrales COD-044:** Como su nombre lo indica, consiste en la realización de actividades que buscan crear conciencia para prevenir la violencia intrafamiliar
- **PROGRAMA 01: Actividades Centrales COD-045:** Consiste en una actividad para homenajear a esas mujeres dominicanas que han tenido una historia de trabajo exitoso a favor del deporte, como son las entrenadoras, monitoras, monitoras, árbitros, presidentas de organizaciones deportivas y otras

Estos programas presentan un 80% de ejecución con un total de 650 participantes en las diferentes actividades.

Además, la institución cumple al 100% con MiPYMES Mujer.

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Registro de participantes charlas y conferencias Departamento de Igualdad de Género, • POA 2023, indicadores de genero (Planificación y Desarrollo) •Matriz actividades departamento equidad de género. 	
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	<p>El MIDEREC cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano, en donde detalla todo lo que los ciudadanos deben conocer sobre los productos y/o servicios de la institución. Además, a través de medios electrónicos como la página web, las redes sociales y de manera presencial en las instalaciones.</p> <p>Se evidencia la disponibilidad del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP), a través del cual se han respondido un total de 13</p>	

	<p>solicitudes de información en el primer semestre del año 2023, mientras en los años anteriores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 210 en el 2022 ○ 191 en el 2021 ○ 149 en el 2020 <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Carta compromiso al Ciudadano ● Redes Sociales ● Portal de transparencia 	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	<p>La institución ha mantenido calificaciones excelentes en el indicador del Portal de Transparencia y el de cumplimiento de la ley 200-04</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2021 97% ○ 2022 97% ○ 2023 97% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Portal Web 	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	Se evidencia el rendimiento general de la organización a través de la medición de los indicadores de las metas presidenciales en el	

	<p>Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) obteniendo una puntuación de 95</p> <p>Se evidencia que el MICDEREC aplicó la Encuesta de Clima Organizacional, la cual arrojó que los colaboradores opinan que la imagen y el rendimiento de la organización son favorables.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2022 84.3% ○ 2023 87.5% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informes encuesta clima organizacional 2022 y 2023 	
<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>La institución involucra a los directivos en la toma de decisiones y asegura conozcan la misión, visión y valores, se consultó al personal para la revisión del marco estratégico institucional y la definición de las estrategias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de encuesta clima organizacional 2022 y 2023. ● Encuestas aplicadas a los distintos grupos de interés para la actualización del marco estratégico institucional. 	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Se evidencia en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, la conformación de diferentes comités para garantizar la mejora continua de los servicios y procesos del Ministerio Se evidencia que las opiniones de los colaboradores son tomadas en cuenta ante situaciones de mejoras, con un porcentaje de 86.55% en 2022 y 88.5 en 2023</p>	

	<p>Además, en los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional, en la dimensión de mejora y cambio con una puntuación de un 74 % para el año 2022 y un 76% para el 2023</p> <p>El comité de calidad con sus respectivos miembros elabora la Autoevaluación CAF y como resultado se identifican actividades para actualizar el plan de mejora institucional, así como la encuesta de clima ético.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional 2022 y 2023 • Encuesta de clima ético. 	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>El MIDEREC posee un comité de ética institucional, conforme a lo establecido en la Ley Núm. 149-98 y la Resolución 1-2019 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Con el propósito de medir la percepción de los servidores públicos sobre el clima ético en nuestra institución aplicamos cada 6 meses la Encuesta Clima Ético.</p> <p>En búsqueda de contribuir con el fortalecimiento de la ética institucional, el MIDEREC cuenta con buzones de denuncias, donde el colaborador o ciudadano en general puede reportar prácticas anti-éticas y corrupción administrativa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Encuesta Clima Ético. • Listado integrantes comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo. 	

<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Se evidencia en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en los años 2022 y 2023, los colaboradores manifestaron que utilizan de forma eficiente los mecanismos de comunicación interna.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2022 86.5 ○ 2023 89.6 <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informes de Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2023 	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>El MIDEREC dentro de su encuesta de clima organizacional, presenta apertura en los cambios que según los colaboradores se deben aplicar para la mejora de sus funciones, mediante sugerencias emitidas por estos.</p> <p>Se aplica la encuesta de satisfacción ciudadana, realizada por disposición del Ministerio de Administración Pública, a los clientes/ciudadanos que solicitan servicios.</p> <p>Con relación a la innovación (modernización) de las instalaciones y los servicios se evidencia una satisfacción de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2021 76% ○ 2022 95% ○ 2023 96% <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan de acción de clima organización 2022. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informes encuestas satisfacción ciudadana 2021, 2022 y 2023 	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>El MIDEREC está inmerso en ofrecer todos sus servicios tanto los ofrecidos a clientes presenciales como a usuarios institucionales, lo que hace que los procesos sean más eficientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario virtual para solicitud de servicios. • Formulario registro de correspondencia virtual. 	
9) La agilidad de la organización.	<p>Se evidencia en los resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana. Con los siguientes resultados:</p> <p>2021</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió 79% ▪ El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron 78% ▪ El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado 79% ▪ La disposición de la institución para ayudarlo en la obtención del servicio solicitado 80% ▪ Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para la obtención del servicio solicitado 80% <p>2022</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El tiempo de espera antes de ser atendido 95% 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El Tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió 98% ▪ El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud 97% ▪ El interés mostrado por la institución para dar respuesta a l servicio brindado 93% <p>2023</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El tiempo de espera antes de ser atendido 97% ▪ El Tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió 99% El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud 99% ▪ El interés mostrado por la institución para dar respuesta a l servicio brindado 99% <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de encuesta de satisfacción ciudadana 2021, 2022 y 2023 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
I) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	Se evidencia que, en la realización de la Encuesta de Clima Organizacional, el año 2022 el 91.74% de los colaboradores estaban muy de acuerdo con que los supervisores/as informan de manera clara todo lo relacionado con la tarea a realizar, mientras, un 92.6% en el año 2023	
	Evidencia:	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informes Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2023. 	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>Se evidencia el diseño, normativa y la gestión de los distintos procesos de la organización, en los resultados arrojados en la encuesta de clima 2022 con una puntuación de un 87.5% y para el año 2022 de un 91.5%.</p> <p>Además, en el enfoque a resultados y productividad se obtuvo una puntuación de un 84% para el año 2022 y de un 86% para el año 2023.</p> <p>Se evidencia que el 2022 el 80% de los colaboradores estaban muy de acuerdo, en que los procesos de la institución están actualizados y el 81% en el 2023.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2023 	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Se evidencia que el ministerio mediante los acuerdos de desempeño reparte las tareas por cada colaborador y a su vez, los evalúa de forma periódica.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plantilla de Acuerdos de desempeño MIDEREC 2022. • Plantilla de evaluación de desempeño MIDEREC 2022. 	
4) La gestión del conocimiento.	<p>Se evidencia la gestión del conocimiento a través del proceso de inducción al personal de nuevo ingreso, en el cual se presentan los aspectos más</p>	

	<p>relevantes para el conocimiento de la cultura organizacional, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Marco Estratégico Institucional ▪ Código de Ética Institucional ▪ Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) ▪ Manual de Inducción ▪ Código de Vestimenta Institucional <p>Se evidencia la gestión del conocimiento en los resultados obtenidos en la encuesta de clima organizacional 2022 donde el 73% de los colaboradores están de acuerdo en que la capacitación que recibe está relacionada con su desarrollo profesional y un 78% en la encuesta realizada en el año 2023</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2023 	
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>Se evidencia La comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>El MIDEREC cuenta con el TRANSDOC que medio de trabajo que permite la recepción, seguimiento y administración de correspondencia externa, la elaboración y manejo de la correspondencia interna, además de la búsqueda y recuperación de la información en los archivos oficiales, y una mayor eficiencia y seguridad en la gestión de documental.</p>	

	<p>Se evidencia también en los resultados de la encuesta de clima 2022 que un 76% de los colaboradores están de acuerdo en que los métodos de comunicación internos son adecuados. Mientras que en la encuesta del 2023 el resultado es de un 80%</p> <p>El ministerio cuenta con el correo institucional, Skype, INTRANET, página web, MS Teams, murales buzones de quejas y sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2023 	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>Se evidencian los resultados de la dimensión de Reconocimiento laboral en el marco de la encuesta de clima organizacional, se refleja en el año 2022 que un 76% está satisfecho con los mecanismos para recoger al personal en la institución y para el año 2023 un 83%</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2023 	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>Se evidencia el enfoque de la organización para los cambios y la innovación a través de las siguientes variables:</p> <p>Los resultados en el marco de la Encuesta de Clima laboral en la dimensión Mejora y Cambio donde los colaboradores ofrecen una opinión positiva del enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2022 74% ○ 2023 77.34% 	

	Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Informes Encuesta de Clima organizacional 2022 y 2023 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Se evidencian que el MIDEREC aplico la Encuesta de Clima Laboral y obtuvo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2022 Calidad de Vida Laboral 85% Colaboración y Trabajo en Equipo 85% Liderazgo y Participación 90% ○ 2023 Calidad de Vida Laboral 83% Colaboración y Trabajo en Equipo 85% Liderazgo y Participación 84% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Encuestas de Clima Organizacional 2022 y 2023 	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>Se evidencia que el MIDEREC en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada anualmente.</p> <p>El informe de resultados arroja los siguientes datos</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2022, Balance trabajo-familia 85.12% Horario de trabajo 91% Calidad de vida laboral 92.56 	

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2023 <p>Balance trabajo-familia 72.54% Horario de trabajo 70% Calidad de vida laboral 83%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2023 	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>Se evidencia que el Ministerio en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, en la dimensión equidad y género obtuvo los siguientes resultados</p> <p>En el 2022 un 55% mientras en el 2023 un 70.24% de satisfacción, lo que representa una mejora sustancial</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta de Clima Organizacional 2022 	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>Se evidencian las mediciones relacionadas a las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo, a través de las Encuestas de Clima Organizacional aplicadas los años 2022 y 2023 arrojando los siguientes resultados:</p> <p>En cuanto a la dimensión calidad de vida laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2022 91.5% ○ 2023 83% <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuestas de Clima Organizacional 2022 y 2023 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>Se evidencian las mediciones relacionadas al desarrollo sistemático de la carrera y las competencias en los resultados de la encuesta de clima organización indican lo siguiente</p> <p>En la dimensión de Servicio Profesional de Carrera</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2022 46.28% ○ 2023 60.95% <p>Contestó que la institución promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera.</p> <p>El MIDEREC se enfoca en la elaboración sistemática de Planes de Capacitación y Desarrollo, resultado de la detección de necesidades realizadas por los supervisores</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuestas de Clima Organizacional 2022 y 2023 ● Plan anual de Capacitación 	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Se evidencia la Motivación y empoderamiento en los resultados de la encuesta de clima organización indican en la dimensión Liderazgo y participación los resultados son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2022 90% ○ 2023 84% <p>Responde que se siente satisfecho con las oportunidades de Liderazgo y Participación.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional 2022. 	
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>Se evidencia que el MIDEREC procura que los colaboradores tengan acceso a formación profesional y calidad en sus entrenamientos, mediante las propuestas de necesidades de capacitación presentadas según las áreas desarrolladas con Instituciones reconocidas.</p> <p>Con relación a la dimensión Capacitación Especializada y Desarrollo</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2022 73% ○ 2023 76% <p>El MIDEREC se enfoca en la elaboración sistemática de Planes de Capacitación y Desarrollo, resultado de la detección de necesidades realizadas por los supervisores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación MIDEREC 2023. • Reporte trimestral del INAP • Informes Encuestas de Clima Organizacional 2022 y 2023 	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

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

<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>Se evidencia desarrollo de mecanismo orientados a la motivación del personal en el pago de bonos, incentivos y subsidios según detalle siguiente:</p> <p>Pago de Bonos por Desempeño a los servidores incorporados a carrera administrativa.</p> <p>Pago de bonos por rendimiento individual otorgado a todos los colaboradores que obtuvieron más de 80 puntos en la evaluación de desempeño por resultados y competencias del MAP.</p> <p>También debido a que superamos la meta mínima establecida por el MAP de 80 puntos en el SISMAP, se realizó el pago de bono de Incentivo por Cumplimiento de Indicadores.</p> <p>Además, se evidencia el otorgamiento en el año 2021, de 209 permisos de días libres por motivo de cumpleaños.</p> <p>Contamos con un Buzón de Quejas, Sugerencias y una planilla de registro y seguimiento a quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas a través de este.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planilla de Seguimiento a Quejas, Sugerencias y Reclamaciones. • Libramiento de pago bonos, incentivos 	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>Se evidencia el nivel de participación en actividades de mejora en los resultados de la encuesta de clima organización indican en la</p>	

	<p>dimensión Mejoras y Cambio los siguientes resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2022 74% ○ 2023 77% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Encuestas de Clima Organizacional 2022 y 2023 	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>Se evidencia la conformación en el año 2022 de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), la cual se encarga de orientar a los colaboradores sobre el correcto accionar y de dar seguimiento a los conflictos de interés presentados Hasta el momento el número de conflictos reportados es 0.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta electiva de Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) • Informe de Conflictos Éticos 	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>El ministerio ha desarrollado acciones de responsabilidad social.</p> <p>A los fines de garantizar la salud de las colaboradoras, periódicamente se realizan jornadas de Papanicolau y mamografías, contando con la participación tanto de las colaboradoras como de las atletas.</p> <p>A través del Viceministerio de Mantenimiento e Instalaciones Deportivas se desarrollan jornadas de</p>	No se evidencia

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>reforestación como parte del proyecto de embellecimiento del Centro olímpico Juan Pablo Duarte.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías Jornada de Reforestación. • Fotos y relación de asistencia operativos de salud. 	
<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>Se evidencia en el informe de Encuesta de Satisfacción de los encuestado en la dimensión Calidad y Orientación al Usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2022 93% ○ 2023 85% <p>Se evidencia la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la institución aprobada en diciembre del 2022, en la cual se evidencia que la institución posee los estándares y compromiso de calidad en los servicios en cuanto a la amabilidad y fiabilidad.</p> <p>El Ministerio ha realizado capacitaciones sobre Servicio al Cliente con el objetivo de preparar a sus colaboradores para brindar la mejor asistencia a los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano • Informes Encuestas de Satisfacción Ciudadana 2022 y 2023 • fotografías y listado de participantes Capacitación Servicio al cliente. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Fotografías y listado de participantes taller de servicio al cliente. 	
--	---	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>Se evidencian indicadores relacionados con el rendimiento individual, en la elaboración de los acuerdos de desempeño, que contienen los objetivos y metas entre el supervisor y supervisado sobre los resultados que deberá generar el supervisado durante el periodo de duración de un año, el cual será posteriormente evaluado a través de la evaluación del desempeño</p> <p>El subindicador Gestión Acuerdos de Desempeño del SISMAP obtuvo una calificación del 100% y en Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias un 99%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plantilla de Acuerdos de desempeño MIDEREC 2022 y 2023 • Plantilla de evaluación de desempeño MIDEREC 2022 y 2023 • Captura de pantalla SISMAP 	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Se evidencia Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación. en los resultados de la encuesta de clima organización, en la dimensión Uso de la Tecnología</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2022 77% ○ 2023 75% 	

	<p>En la dimensión Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2022 76% ○ 2023 82% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Encuestas de Clima Organizacional 2022. Y 2023 	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	<p>Se evidencia que el Ministerio lleva registros de asistencia del personal a las actividades formativas / de capacitación, tomando en consideración el presupuesto para actividades formativas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan anual de capacitación • Reporte de las capacitaciones realizadas. • Fotografías y listados de participación capacitaciones. 	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se evidencia.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>Se evidencia que el MIDEREC está comprometido con impactar de manera positiva a los ciudadanos/clientes, a los fines de garantizar la salud de las colaboradoras, periódicamente se realizan jornadas de Papanicolau y mamografías, contando con la participación tanto de las colaboradoras como de las atletas.</p> <p>Se han llevado a cabo jornadas sobre protección y control de riesgo cardiovascular y diabetes. También a través del servicio adultos en movimiento que se encarga de atender a los adultos mayores, con actividades físicas y recreativas adaptadas ofreciéndoles actividades Recreativas y Culturales como juegos de mesa para mejorar el intelecto, y bailes típicos para mejorar la movilidad. Dichas actividades se ofrecen a empresas, clubes, fundaciones sin fines de lucro entre otros</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías y listado de participante Jornadas de salud. • Convocatoria operativos de salud. 	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>		<p>No se evidencia</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 MIDEREC brinda a la comunidad clases de actividad física tales como: aeróbicos, bailes, tonificación y relajación entre otros, con el objetivo de mantener una población activa, previendo enfermedades relacionadas con el sedentarismo, dichas actividades son impartidas por profesores calificados, en polideportivos, estadios, villas olímpicas, complejos deportivos, multiusos, plazoleas, escuelas públicas, colegios privados, fundaciones y organizaciones sin fines de lucro.</p> <p>Además, ofrece a los ciudadanos el servicio de Uso gratuito de Instalaciones Deportivas, a través del cual diferentes asociaciones y organizaciones hacen uso de estas para actividades deportivas, educativas y culturales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías actividades deportivas y culturales • Comunicaciones de solicitud de instalaciones deportivas. 	
<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>		No se evidencia
<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>Se evidencia que el MIDEREC tiene un fuerte compromiso con la transparencia, obteniendo un porcentaje de cumplimiento de un 84%, y un 98% en el cumplimiento de la ley 200-04 en el sistema de monitoreo gubernamental.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Página Web, Portal Transparencia 	

6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se evidencia.
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>Se evidencia la opinión pública sobre la accesibilidad y transparencia a través de la carta compromiso al ciudadano.</p> <p>En la Encuesta de satisfacción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos en el año 2022 obtuvimos un 97% de satisfacción., mientras en el año 2023 un 75%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso al ciudadano. • Informes encuestas de satisfacción ciudadana 2022 y 2023 	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).		No se evidencia
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No se evidencia.
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de	La dirección de prensa realiza un monitoreo diario de las informaciones publicadas por los medios de comunicación relacionadas con el ministerio.	

<p>comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Además, damos especial atención al posteo frecuente en redes sociales para mejorar la interacción con los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe semanal de medios de comunicación. • Redes sociales del Ministerio. 	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Se desarrollan acciones en donde se involucra el personal y se fomentan actividades filantrópicas, como el intercambio de libros. Así mismo el proyecto de pasantías para jóvenes que busca promover el desarrollo social, dándole la oportunidad a estos de que adquieran experiencia y conocimientos que contribuye a su desarrollo como profesionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Invitación y fotografías actividad intercambio de libros. • Reporte aprobación programa de pasantías. 	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>Se evidencia que el MIDEREC ha establecido acuerdos de colaboración con distintas instituciones nacionales e internacionales para lograr un beneficio y apoyo mutuo a favor de la implementación de las políticas públicas de competencia de la institución.</p>	

Año 2022

- Seminario de Capacitación para entrenadores de artes marciales nivel, con la asistencia de 57 participantes.
- 3er Congreso nacional de mini Básquet, con a asistencia de 32 participantes.
- Curso sobre prevención de desastres naturales, con la asistencia de 125 participantes.
- Conferencia de neurociencia y educación física, con la asistencia de 83 participantes.
- Curso -Taller de inclusión a la recreación y el deporte adaptado, con la asistencia de 161 participantes.

Año 2023

- Se celebró el primer seminario de instructores nacionales de Tae Kwon Do con la asistencia de 180 participantes.
- Curso internacional para jueces de Pentatlón moderno con la asistencia 30 participantes.
- Primer seminario de la Japan Karate Association, dirigido a entrenadores de Karate, con la asistencia de 191 participantes.
- Revalidación para entrenadores de Baloncesto, dirigido a entrenadores a nivel nacional, con la asistencia de 350 participantes.

Evidencias:

- Listado de Participantes
- Notas de prensa

	<p>•Memoria Institucional 2022, 2023</p>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Se evidencia que el MIDEREC trabaja bajo las directrices de la Administradora de Riesgos Laborales reportando y dando seguimiento a accidentes laborales que se presentan.</p> <p>Accidentes reportados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2021 18 ○ 2022 19 ○ 2023 9 <p>Se realizo la Charla sobre la prevención del Papiloma Humano y las Vacunas, con la asistencia de 91 participantes, también la charla de Prevención de cáncer Cervical con la asistencia de 40 participantes</p> <p>A través del departamento de recreación y tenemos el programa de Deporte y Salud, el cual consiste en impartir clases de Baile, Aeróbicos, Zumba, kick Boxing Tonificación y Clases de Relajación, en lugares donde normalmente las personas acuden para ejercitarse, como: Parques, Polideportivos, Estadios, Villas Olímpicas, Complejos Deportivos, etc., sin costo alguno.</p> <p>Impactando un total de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 105,620 personas en 2021 ▪ 144,458 personas en 2022 ▪ 114,702 personas en 2023 <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formularios de Reporte de Accidente laboral. • Listados de participantes 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional 2021,2022, 2023 	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		No se evidencia.

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.	<p>El MIDEREC ofrece una cartera de 24 servicios, según estadísticas internas las solicitudes de servicios recibidas fueron de</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ En 2020 un total de: 3,452 ○ En 2021 un total de 5,102 ○ En 2022 un total de 10,150 ○ En 2023 un total de 14,709. <p>Estos servicios fueron medidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, actualmente tenemos una calificación de 100 en el indicador del SISMAP</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ficha de Captación de los Servicios Públicos. • Carta Compromiso al Ciudadano. 	

2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se evidencia
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se evidencia
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>Se evidencia que el MIDEREC ha establecido acuerdos de colaboración con distintas instituciones nacionales e internacionales para lograr un beneficio y apoyo mutuo a favor de la implementación de las políticas públicas de competencia de la institución.</p> <p>En la actualidad tiene suscritos 15 acuerdos, estos se les da seguimiento y monitoreo a las acciones comprometidas en el tiempo que corresponden, estos tienen un cumplimiento de un 100%</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenio Interinstitucional De Colaboración Reciproca Entre Las Universidades Federico Henríquez Y Carvajal (Ufhec) Y El Ministerio De Deportes Y Recreación (Miderec). • Convenio De Colaboración Entre La Universidad Autónoma De Santo Domingo (Uasd) Y El Ministerio De Deportes Y Recreación (Miderec). • Carta De Intención De Cooperación Deportiva Entre La Comisión Nacional De Deportes, Educación Física Y Recreación De La República Dominicana De Honduras Y El 	

Ministerio De Deportes Y Recreación (Miderec).

- Acuerdo De Cooperación Interinstitucional Entre La Oficina Para El Reordenamiento Del Transporte (Opret) Y El Ministerio De Deportes Y Recreación (Miderec).
- Acuerdo De Cooperación Interinstitucional Suscrito Entre El Ministerio De Deportes Y La Liga Municipal Dominicana.
- Acuerdo De Cooperación Interinstitucional Entre La Dirección De Remediación Minera Ambiental, La Dirección General De Minería Y El Servicio Geológico Nacional Dependencia De (Ministerio De Energía Y Mina) Y El Ministerio De Deportes.
- Convenio Interinstitucional Para El Implementación Del Programa Oportunidad 14-24 De Formación Técnico Vocacional Y Reinserción Laboral/ Social De Jóvenes En Situación De Vulnerabilidad:

1-Gabinete De Coordinación De La Política Social De La Presidencia.

2-Ministerio De La Juventud.

3-Ministerio De Trabajo.

4-Ministerio De Cultura.

5-Ministerio De Deportes Y Recreación.

6-Ministerio De Defensa A Través De La Escuelas Vocacionales.

7-Ministerio De Salud Pública.

8-Ministerio De Educación.

Documento Externo
SGC-MAP

- 9-Ministerio De Educación Superior, Ciencias Y Tecnología.
 10-Ministerio De Industria Y Comercio.
 11-Instituto Nacional De Formación Técnico Profesional.
 12-Dirección Nacional De Control De Droga.
 13-Centros Tecnológicos Comunitarios.
 14-Plan De Asistencia Social De La República Dominicana.
 15-Oficina Metropolitana De Servicios De Autobuses.
- 16-Comedores Económicos Del Estado Dominicano.
 - 17-Instituto Dominicano De Las Telecomunicaciones.
 - 18-Consejo Nacional De Promoción Y Apoyo De La Micro, Pequeña Y Mediana Empresa.
 - 19-Consejo Nacional De La Niñez.
 - 20-Servicios Nacional De Salud.
 - 21-Fraternidad Mercedaria Del Santísimo Sacramento.
 - Acuerdo De Cooperación Entre El Ministerio De Deportes Y La Oficina De Comisionado De Major League Béisbol.
 - Consejo Iberoamericano Del Deporte XXVIII Asamblea General Buenos Aires.
 - Acuerdo De Cooperación Interinstitucional Entre El Centro Nacional De Ciberseguridad Y El Ministerio De Deportes.
 - Federación Internacional De Teqball.

	<ul style="list-style-type: none"> • Convenio Interinstitucional Del Sistema Sirite (Tesorería Nacional). • Acuerdo De Colaboración Interinstitucional Entre El Ayuntamiento Y El Ministerio De Deportes. • Acuerdo Entre El Hospital Traumatológico Ney Arias Lora Y El Ministerio De Deportes. • Convenio De Cooperación Entre La Federación Dominicana De Baloncesto Y El Ministerio De Deportes. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de acuerdos y convenios 2020-2023 • Acuerdos firmados 	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>En los sistemas de evaluación del desempeño institucional los resultados de reflejan los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ SISMAP: 87% ○ iTICGE: 84% ○ NOBACI: 19%. (En espera de carga evidencias remitidas) ○ Cumplimiento de la ley 200-04: 98% ○ Contrataciones Públicas: 92% ○ Transparencia Gubernamental: 84% ○ SISACNOC 92% ○ Índice de Gestión Presupuestaria: 89% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla sistema de monitoreo gubernamental. 	

<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>El ministerio cuenta con una plataforma digital, hemos implementado el formulario para solicitud de información online, a través del cual los ciudadanos pueden acceder a los diferentes servicios que ofrece el MIDEREC vía web contribuyendo así a una reducción de tiempo y costos de movilidad.</p> <p>Además, el servicio de Registro de correspondencia, que permite al ciudadano registrar sus solicitudes vía online, las cuales serán recibidas directamente en el departamento de correspondencia del MIDEREC desde donde en un tiempo estimado de 24 horas laborables se informara el estatus de la solicitud.</p> <p>Por medio del cumplimiento de los estándares de la normativa NORTIC A5, de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), que establece el tiempo de respuesta de cualquier solicitud es 24 horas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación OGTIC • Reporte solicitud vía online. 	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>		<p>No se evidencia</p>

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Eficiencia de la organización en términos de:</p>		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>Se evidencia que el Ministerio trabaja eficientemente en la gestión de los recursos disponibles, tanto financieros como humanos, de conformidad con lo indicado en las normativas establecidas por los órganos rectores para tales fines, cumpliendo con una gestión eficiente y transparente.</p> <p>La institución elabora y ejecuta el plan capacitación anual</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de Ejecución Presupuestaria. • POA MIDEREC 2023. • Plan de Capacitación 2023. 	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Se evidencia mejora e innovación en los procesos mediante la adecuación del Mapa de procesos a la misión y visión del MAP.</p> <p>Además, en los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional, en la dimensión de mejora y cambio con una puntuación de un 74 % para el año 2022 y un 76% para el 2023</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Procesos MIDEREC. • Informes de Encuestas de Satisfacción Ciudadana 2022 y 2023 	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>		<p>No se evidencia.</p>

<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>Se evidencia que el MIDEREC ha establecido acuerdos de colaboración con distintas instituciones nacionales e internacionales para lograr un beneficio y apoyo mutuo a favor de la implementación de las políticas públicas de competencia de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación de acuerdos y convenios del MDEREC. • Fotografías y publicaciones de firmas de acuerdos varios. 	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>El ministerio cuenta con una plataforma digital, hemos implementado el formulario para solicitud de información online, a través del cual los ciudadanos pueden acceder a los diferentes servicios que ofrece el MIDEREC vía web contribuyendo así a una reducción de tiempo y costos de movilidad.</p> <p>El MIDEREC aprovecha las oportunidades de digitalización para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales a través de capacitaciones virtuales al personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de solicitud de servicios virtual. 	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>		<p>No se evidencia.</p>

<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>En el MIDEREC se asegura la disponibilidad de recursos en el Presupuesto Institucional y la Planificación Operativa Anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA MIDEREC 2022. • Presupuesto MIDEREC 2022. 	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Se evidencia la eficiencia y control en el gasto público. Las compras, contrataciones se realizan en función de la planificación del presupuesto en base a resultados, y en atención a los lineamientos establecidos en las normativas vigentes para tales fines.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto MIDEREC 2022. • Ejecución presupuestaria trimestral MIDEREC. 	

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.