

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET)

FECHA:

Marzo 2023

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Contamos con un marco de valores alineados al marco general de valores del sector público, establecidos en la institución a partir del año 2015. Nuestros valores son: Responsabilidad, Honestidad, Respeto, Integridad, y Vocación de Servicio.</p> <p>Evidencias: I.1.2.a) Mural I.1.2.b) PEI I.1.2. c) Redes sociales, Página Web</p>	<p>No tenemos identificados formalmente todos los grupos de interés externos en la definición de la misión y la visión de la organización.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Adicional a la publicación el PEI y del POA por área en la web, se realizó una socialización del actual PEI, en donde se presentó la alineación de este, desde la END hasta la visión, misión y objetivos institucionales. Todos nuestros involucrados tienen acceso a nuestras redes sociales.</p> <p>Evidencias: I.1.3.a) PEI I.1.3.b) Murales en las oficinas administrativas / Circulares. I.1.3.c) Página Web, Twitter, Facebook e Instagram. I.1.3.d) Lista de asistencia (socialización del Marco Institucional). I.1.3.e) Fondo de Pantalla Institucional.</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>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</p>	<p>Contamos con la publicación de la Misión, visión y valores, a lo interno con murales en las áreas de trabajo a todos los grupos de interés por medio de la publicación en la página web, y redes sociales.</p> <p>Evidencias: I.1.4.a) Carta Compromiso al Ciudadano. I.1.4.b) Portal Web, sub-portal Transparencia. I.1.4.c) Murales en las oficinas administrativas/circulares.</p> <p>Nuestro marco institucional fue revisado y actualizado en el 2015 en el marco de la elaboración del Plan Estratégico.</p> <p>Evidencias: I.1.5.a) Lista de asistencia a talleres, convocatorias. I.1.5.b) PEI 2015-2019 (nueva Misión, Visión y Valores, Extensión al 2024.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Contamos con un Código de Ética Institucional firmado por cada empleado, asumiendo el compromiso de cumplimiento del código.</p> <p>A cada uno de los diferentes oferentes que participan en las licitaciones de los procesos de Compras y Contrataciones le es entregada una copia del Código de Ética Institucional, y a la vez se les requiere de una comunicación que establezca el conocimiento por parte de ellos.</p> <p>Se realizan actividades cada año dirigidas todos los colaboradores de la OPRET para promover los valores éticos consignados en nuestro código de ética y alineado a la misión Institucional.</p> <p>Se han impartido charlas sobre el Régimen ético y disciplinario de la Ley de Función Pública.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.1.6.a) Política Institucional.</p> <p>I.1.6.b) Código de ética.</p> <p>I.1.6.c) Firma de la Carta Compromiso con el Código de Ética que firma cada empleado.</p> <p>I.1.6.d) Registro de participantes de las charlas impartidas por el MAP.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>La OPRET, realiza diferentes acciones que fomentan la participación y la continuidad operativa, ejemplos puntuales: Realizamos la encuesta de clima organizacional, en donde se elaboró un plan de acción para reforzar estos aspectos; con el director ejecutivo involucrado, aprobando la misma.</p> <p>Medimos el impacto de las capacitaciones, contribuyendo así al Fortalecimiento Institucional, a través del Desarrollo de Capacidades.</p> <p>Integración del Comité de Ética OPRET, por colaboradores de diferentes niveles jerárquicos. Realizamos capacitaciones para fortalecer los procesos de las NOBACI.</p> <p>Monitoreamos trimestralmente los Planes Operativos Anuales (POA), que los mismos estén alineados al cumplimiento del marco estratégico y articulados con las evaluaciones de desempeño por resultados, de conformidad con lo establecido por el MAP.</p> <p>Evidencias: I.1.7.a) Encuesta de Clima Organizacional al 2022 – 78% I.1.7.b) Formulario de Medición del impacto de las capacitaciones. I.1.7.c) Acta de conformación del Comité de Ética OPRET. I.1.7.d) Informe de Monitoreo Trimestral</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Contamos con una Estructura Organizacional, Mapa de procesos, Mapa de producción y el Manual de procesos y procedimientos, así como el Manual de Organización y Funciones, los cuales están siendo actualizados con el acompañamiento del MAP para definir nuevos niveles organizacionales, así como la incorporación de nuevas funciones, responsabilidades y competencias, esfuerzos destinados al fortalecimiento institucional de la OPRET.</p> <p>Evidencias: I.2.1.a) Resolución de Aprobación de la estructura de la OPRET.</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Hemos definido los indicadores de los instrumentos de planificación de la OPRET (Plan Estratégico Institucional 2018- 2024 y POA) tomando en cuenta las necesidades de los grupos de interés identificados, a partir de encuestas trimestrales aplicadas para los usuarios, mejora en las áreas de compras para los proveedores, productos destinados a la mejora del personal, así como el fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales. Existen también productos asociados a la mejora de los afectados por las obras de la OPRET. Monitoreamos Trimestralmente la ejecución de los Planes Operativos Anuales (POA), mediante la elaboración de informes en los que se verifica el cumplimiento de las metas, así como los hallazgos de las causas de desviación que requieren de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>medidas correctivas y acuerdos de las áreas para el logro de los objetivos trazados.</p> <p>Evidencias: 1.2.3.a) PEI, Informes anuales y trimestrales de cumplimiento del POA. 1.2.3.b) Encuesta de Clima Organizacional al 2022 – 78%.</p>	<p>No hemos definido políticas de perspectiva de género, de estudiantes o personas de avanzada edad, etc.</p>
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Contamos con un sistema de monitoreo y evaluación de los logros estratégicos y de los objetivos estratégicos de la organización denominado PME, además de contar con el sistema de gestión de información AVACOMP para las administrativas, financieras y ejecutivas en apoyo al sistema de control interno institucional.</p> <p>La OPRET realiza actividades para la gestión del riesgo con la implementación de las NOBACI, se impartió taller de socialización sobre la Valoración y Administración de Riesgo para directores y Encargados de la institución con el compromiso de que la información se socializara con todos los colaboradores de dichas áreas en la institución.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Evidencias: I.2.4.a) Plataformas Informáticas PME, AVACOMP, CONOBRA, MAXIMO, RINO. I.2.4.b) Listado de asistencia taller VAR. Hemos implementado la autoevaluación anual de la metodología CAF, al igual que la autoevaluación con las Normas Básicas de Control Interno NOBACI sustentada en la metodología COSO como parte del sistema de gestión de la calidad. Se evidencia que La OPRET ha realizado capacitación al personal en Auditor Líder ISO 9001:2015.</p> <p>Evidencias: I.2.5.a) Matrices CAF de 2018. I.2.5.b) Plan de Mejora CAF. I.2.5.c) listado de participantes a la capacitación ISO 9001:2015. Hemos diseñado e implementado el proyecto de comunicaciones y el desarrollo de herramientas electrónicas, desarrollando el Plan de Comunicación Institucional, el Manual de Comunicaciones Institucionales, la Matriz de Comunicaciones, así como la elaboración de los procedimientos y políticas de comunicación. Se evidencia que la OPRET ha logrado avanzar en su calificación en el Índice de uso de Tic e Implementación de Gobierno electrónico (ITICGE) de la OPTIC. Es decir que ha implementado el uso de las TIC, EGOB, Gobierno Abierto y e-Participación.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Contamos con la política de comunicación que establece las directrices de una comunicación interna efectiva, a través de Outlook; comunicaciones escritas; memorándums internos; flotas telefónicas; buzones de quejas y sugerencias; murales informativos e Intranet y el desarrollo de una comunicación interna y externa efectiva, Boletines; brochures; encuestas, buzones de quejas y sugerencias físicos y en línea; Portal Web Institucional que contiene el sub-portal de transparencia, así como acceso directo a las informaciones institucionales.</p> <p>Las informaciones y contenidos que se difunden a través de las diferentes cuentas de la institución en las redes sociales.</p> <p>Evidencias: I.2.6.a) Portal Web Institucional. I.2.6.b) Sub-portal de Transparencia. I.2.6.c) Murales informativos en las áreas comunes y departamentales. I.2.6.d) Boletines. I.2.6.e) Buzones de sugerencias. I.2.6.f) Informes de encuestas. I.2.6.g) Política de Comunicaciones. I.2.6.h) Plan de Comunicación Institucional. I.2.6.i) Facebook, Instagram, WhatsApp Web.</p> <p>Se gestionó el remozamiento de áreas administrativas, así como la disponibilidad de recursos, de acuerdo con las necesidades identificadas en los planes de compras.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Contamos con la creación de diferentes equipos y/o comités de trabajo como parte de la cultura organizacional de la OPRET para el alcance de los objetivos trazados y las metas fijadas en los instrumentos de planificación. Hemos desarrollado en la OPRET los procesos de comunicación interna efectiva, a través de la habilitación de carpetas compartidas, así como un sistema de comunicación unificada y el uso de flotas telefónicas asignadas a un personal cuyas funciones requieren de una comunicación rápida, ágil y dinámica.</p> <p>Estamos en proceso de actualización de la estructura, mapa de procesos y manual de funciones, a fin de asegurar la definición y el cumplimiento de los procesos y sus involucrados.</p> <p>Contamos con la actualización del Manual de Procesos, Políticas y Procedimientos, a fin de que los procesos fluyan. Esto junto a la carpeta de socialización de los manuales de procedimientos y políticas institucionales, a fin de dar a conocer en la institución los procedimientos de los procesos institucionales.</p> <p>Evidencias: 1.2.7.a) Reportes de Readecuación de áreas del Departamento de Mantenimiento de Obras Civiles. 1.2.7.b) Plan de Comunicación Institucional. 1.2.7.c) Manual de Comunicaciones Institucionales. 1.2.7.e) Mapa de Procesos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>I.2.7.f) Manual de Políticas y Procedimientos. I.2.7.g) Informe de actualización de la Estructura organizacional. I.2.7.h) Carpeta de socialización de los manuales, políticas y procedimientos I.2.7.i) Invitaciones y convocatorias, a través del Correo Interno (Outlook).</p> <p>Contamos con la política de comunicación que establece las directrices de una comunicación interna efectiva, a través de Outlook; comunicaciones escritas; memorándums internos; flotas telefónicas; buzones de quejas y sugerencias; murales informativos e Intranet y el desarrollo de una comunicación interna y externa efectiva, Boletines; brochures; encuestas, buzones de quejas y sugerencias físicos y en línea; Portal Web Institucional que contiene el sub-portal de transparencia, así como acceso directo a las informaciones institucionales.</p> <p>Las informaciones y contenidos que se difunden a través de las diferentes cuentas de la institución en las redes sociales.</p> <p>Evidencias: I.2.8.a) Portal Web Institucional. I.2.8.b) Sub-portal de Transparencia. I.2.8.c) Murales informativos en las áreas comunes y departamentales. I.2.8.d) Boletines. I.2.8.e) Buzones de sugerencias. I.2.8.f) Informes de encuestas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	I.2.8.g) Política de Comunicaciones. I.2.8.h) Plan de Comunicación Institucional.	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	<p>Estamos comprometidos con la promoción de una cultura hacia la mejora continua y de la innovación, a través de la realización de autoevaluaciones con las metodologías CAF y NOBACI, con la aplicación de encuestas de satisfacción internas y externas, de las cuales se realizan Planes de Mejora Institucionales.</p> <p>La OPRET impulsa la mejora continua, a través de la capacitación permanente del personal, dichos planes de mejoras son impulsados por los líderes de las áreas quienes conforman tanto el Comité de Calidad, como el Comité NOBACI, que tiene como objetivo la consecución de la calidad y la mejora continua en toda la organización.</p> <p>Contamos con la creación de diferentes equipos y/o comités de trabajo como parte de la cultura organizacional de la OPRET con los cuales periódicamente se reúne el director ejecutivo, a fin de dar y recibir retroalimentación del avance de sus funciones.</p> <p>Evidencias:</p> I.2.9.a) Guías Completadas Autoevaluación basada en el modelo CAF. I.2.9.b) Plan de Mejora Institucional CAF. I.2.9.c) Encuestas internas y externas. I.2.9.d) Encuesta de Clima Organizacional al 2022 – 78%. I.2.9.e) Autodiagnóstico NOBACI. I.2.9.f) Plan de Mejora NOBACI.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>I.2.9.g) Lista de participantes capacitaciones. I.2.9.h) Plan de Capacitación Anual. I.2.9.i) Certificados de participación capacitaciones. I.2.9.j) Lista de Participación y retroalimentación al director ejecutivo del trabajo de los diferentes comités.</p> <p>Realizamos continuamente comunicaciones a lo interno y externo, a los empleados y diferentes grupos de interés afectados, según corresponda. Nuestra institución promueve el Desarrollo de Capacidades, a través de la realización de talleres para poner al tanto e involucrar a los colaboradores con los cambios organizacionales que les impactan.</p> <p>Contamos con la difusión de los cambios a través de la elaboración de resoluciones, circulares, portal web de la institución, Intranet, comunicaciones escritas, correos electrónicos, y redes sociales.</p> <p>La institución realiza la socialización de procedimientos, resultados operativos, entre otros.</p> <p>Evidencias: I.2.10.a) Circulares informativas. I.2.10.b) Publicaciones en redes sociales y prensa Informe de encuestas redes sociales I.2.10.c) Resoluciones. I.2.10.d) Circulares Correos electrónicos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	1.2.10.e) Lista de participantes socialización gestión por Resultados. 1.2.10.f) Correo informativo de la Herramienta de socialización de Nomas, manuales, políticas y procedimientos. 1.2.10.g) Socialización del Plan de Protección al Medio Ambiente.	

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
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>El equipo Directivo de OPRET mantiene una conducta con apego a las normas que nos rigen. Las autoridades fomentan los Valores Institucionales impulsando el trabajo en equipo con la designación de comités para llevar a cabo tareas específicas y promoviendo la transparencia en el cumplimiento de los procesos.</p> <p>El equipo directivo fomenta con su participación el cumplimiento de los objetivos del POA. Contamos con un Código de Ética en el cual se definen los valores y forma de actuar del empleado, y un Comité de Ética en el cual monitorea el cumplimiento de las acciones y el buen comportamiento. La OPRET tiene una Oficina de Acceso a la Información Pública con la finalidad de transparentar todas sus acciones y ofrecerle al ciudadano un servicio de calidad.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Evidencias: I.3.1.a) Declaración jurada de los funcionarios. I.3.1.b) Manual de Ética I.3.1.c) Resultados del Sistema PME. I.3.1.d) Resultado de cumplimiento de actividades POA.</p> <p>Contamos con el Buzón de Denuncias, a fin de que se puedan canalizar las mismas y dar respuestas. Contamos con la creación de los diferentes comités institucionales a fin de gestionar las mejoras e inclusión del personal en los trabajos de mejora institucionales, involucrando el personal en los mismos, con los cuales se reúne periódicamente el director ejecutivo para escuchar inquietudes y colaborar con los planes de acción. Realizamos la solicitud en los planes operativos, para que cada área, pueda involucrar a las diferentes áreas, para el cumplimiento de sus objetivos, requiriendo la relación de los involucrados, como elemento indispensable en la elaboración de sus POA.</p> <p>Evidencias: I.3.2.a) Circular con la información del Comité. I.3.2.b) Plan Operativo Anual.</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Informamos periódicamente a los colaboradores de la entidad sobre asuntos clave relacionados con la organización mediante diferentes canales y medios de comunicación, tales como:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>- Comunicaciones escritas, Resoluciones, Circulares, Correos Electrónicos, Intranet, Redes Sociales, Murales Informativos.</p> <p>Nuestra entidad socializa con los colaboradores asuntos claves relacionados con la organización, tales como Código de Ética, procedimientos, políticas, manuales internos y temas de protección al medioambiente.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.3.3.a) Correos electrónicos. I.3.3.b) Comunicaciones. I.3.3.c) Redes sociales. I.3.3.d) Buzón de quejas y sugerencias. I.3.3.e) Murales informativos. I.3.3.f) Talleres el Medio Ambiente. I.3.3.g) Taller sobre Riesgo Laborales. I.3.3.h) Taller sobre la Ley 41-08. I.3.3.i) Correos Electrónicos. I.3.3.j) Taller Gestión por Resultados POA. I.3.3.k) Instrumento de Socialización de los manuales, políticas y procedimientos de la OPRET.</p> <p>Se ha provisto al personal de los equipos básicos en las diferentes áreas para el cumplimiento de las tareas dentro de la institución, siendo esto un producto incluido en el POA del Departamento de RRHH, el cual presenta evidencia de cumplimiento hasta el monitoreo de marzo 2021.</p> <p>Hemos actualizado y revisado el procedimiento de diferentes áreas de la institución.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Se muestra el cumplimiento del Plan de Capacitación a fin de fortalecer las capacidades y competencias de nuestros colaboradores.</p> <p>Monitoreamos la ejecución de los Planes Operativos por áreas, reuniones internas de las áreas para dar seguimiento a las metas trimestrales, para verificar la consecución de los objetivos trazados en los instrumentos de planificación de la entidad, así como las desviaciones que tienen lugar y tomar las decisiones, en virtud de la identificación de sus causas.</p> <p>Se elaboran tanto trimestralmente como anualmente, los informes de los resultados del Monitoreo y Evaluación y son publicados en la página institucional.</p> <p>Retroalimentamos a los colaboradores, a través de las evaluaciones de desempeño en las que, tanto los supervisores como supervisados sugieren capacitaciones y acciones de mejora de su desempeño.</p> <p>Evidencias: I.3.4.a) Inventario de equipos. I.3.4.b) Contrato de Asesores. I.3.4.c) Lista de participantes en capacitaciones. I.3.4.d) Plan de Capacitación. I.3.4.e) Evaluaciones de Desempeño 2023 I.3.4.f) Listas participantes capacitaciones.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>I.3.4.g) Reuniones de las áreas para verificar niveles de cumplimiento del POA. I.3.4.h) Remisión resultados de encuestas. I.3.4.i) Informes de monitoreo POA.</p> <p>Se delegan responsabilidades a los directores y Encargados de áreas en los trabajos relevantes los cuales son sustituidos temporalmente durante sus vacaciones por aquellos supervisados que además de tener los conocimientos, cuentan con la experiencia necesaria para garantizar la continuidad de los trabajos, utilizando la matriz de suplencia.</p> <p>Contamos con los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional, con el propósito de identificar como se sienten los empleados en este sentido y buscar acciones de mejora al respecto.</p> <p>Contamos con los acuerdos de desempeño de los empleados, a fin de poder rendir información sobre el cumplimiento de sus metas. Motivamos a los empleados al integrarlos en los diferentes comités como son: Autoevaluación CAF, Comisión de Seguridad, Comité Carta Compromiso, Comité NOBACI, Comité de Apoyo NOBACI, Grupo de Apoyo para la elaboración del POA y el monitoreo de los planes.</p> <p>Evidencias: I.3.5.a) Matriz de Suplencia. I.3.5.b) Circulares de delegación de funciones de la Dirección Ejecutiva.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>I.3.5.c) Acuerdos de Desempeño. I.3.6.d) Documentos para la conformación de los Comités. I.3.5.e) Encuesta de Clima Organizacional al 2022 – 78% I.3.5.f) Plan de Acción de Clima Organizacional. I.3.5.g) Actas de monitoreo POA por áreas. I.3.5.h) Autoevaluación CAF. I.3.5.i) Lista de Participación del NOBACI. I.3.5.j) Lista de participantes Taller Plan de mejora institucional.</p> <p>Contamos con la promoción de una cultura de aprendizaje y desarrollo de competencias con la detección de necesidades de capacitación; así como los programas de capacitación de las entidades siguientes: INAP, CAPGEFI, INFOTEP, entre otros, a través del Plan de Capacitación Institucional.</p> <p>A través de la Evaluación de los colaboradores, se les motiva a identificar los cursos en los que están interesados y con esta información se obtienen las informaciones para el plan de capacitación.</p> <p>Evidencias: I.3.7.a) Plan de capacitación. I.3.7.b) Talleres y capacitaciones realizadas. I.3.7.c) Lista de participantes a capacitaciones.</p> <p>Hemos incorporado los incentivos concernientes estipulados en la ley 41-08 como Bono por Desempeño.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencias: I.3.9.a) Fotos. I.3.9.b) Certificado por alta calificación en la evaluación por desempeño. I.3.9.c) Procedimiento de Evaluación de los Acuerdos de Desempeño y Compromisos de los(as) Servidores(as) Públicos(as) de la OPRET.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>La Institución mantiene un monitoreo sobre las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los usuarios, a través de las encuestas de medición del servicio. Recopilación, análisis y revisión mensual del Buzón de Sugerencia de clientes/usuarios y empleados. Realizamos un análisis de las redes sociales que poseemos, e implementamos cambios que fortalecieron la manera de funcionar de estos medios institucionales de difusión, logrando mejoras en el alcance de los grupos de interés con este acceso.</p> <p>Informes de Monitoreo y Evaluación de los planes institucionales (POA y PEI), para identificar las necesidades internas.</p> <p>Encuesta de Clima Organizacional, para identificar las mejoras al clima interno de la Institución.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No hemos realizado estudios formales ni procedimientos y políticas para la identificación, estudio, manejo y comunicación con los grupos de interés externos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>I.4.1.a) Informe de resultados de encuestas. I.4.1.b) Reporte del Buzón de Reclamaciones, quejas y sugerencias. I.4.1.c) Informes de evaluación de planes institucionales.</p> <p>La Dirección Ejecutiva ha realizado encuentros con diversas autoridades políticas de los poderes ejecutivo y legislativo relacionadas con la Oficina para el Reordenamiento del Transporte y los diversos proyectos en ejecución, logrando consenso y apoyo. Contamos con relaciones periódicas y proactivas con los acuerdos sostenidos con EDESUR, INAGUJA, URBE, Museo Memorial, INDOTEL, Acuerdos Culturales, Ministerio de Defensa, ITSC.</p> <p>Evidencias: I.4.2.a) Reporte de reuniones periódicas de la Dirección Ejecutiva en encuentros nacionales e internacionales con las diversas autoridades. I.4.2.b) Reporte de seguimiento a los acuerdos sostenidos. I.4.2.c) Correo de convocatorias de reuniones. I.4.2.d) Comunicaciones sobre trabajos conjuntos.</p> <p>Se mantiene una participación sobre el rol institucional, identificando su impacto en el Plan de Gobierno y END, así se contribuye con las autoridades en la definición de las políticas públicas. La OPRET, participa activamente en la definición de las políticas del INTRANT, así como</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>colaborando con los estudios que el mismo realiza para las mejoras en el transporte.</p> <p>Hemos realizado las gestiones para la definición del nuevo marco legal de la OPRET, a fin de incorporar a la institución la actualización de las funciones dadas por la Ley No. 63-17, de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de la República Dominicana. G. O. No. 10875 del 24 de febrero de 2017.</p> <p>Contamos con la actualización de la Estructura Organizacional, la elaboración del Manual de Organización y Funciones de la entidad, con la participación de representantes Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>La OPRET, ejecuta proyectos que se desarrollan dentro de la Institución a partir de la cooperación técnica y financiera, nacional e internacional, así como el desarrollo de estrategias de comunicación para la retroalimentación con los organismos. Ver acuerdos con URBE, COMPUMETROS, Ministerio de Cultura, entre otros.</p> <p>Hemos fortalecido el sistema de gestión involucrando a representantes de los grupos de interés en los trabajos de los diferentes comités de trabajo internos. Se realizan en la institución actividades recreativas y educativas, involucrando a los grupos de interés. Programa “Cultura Metro”.</p> <p>Evidencias: I.4.3.a) Metas presidenciales. I.4.3.b) Análisis de Impacto a la END.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>I.4.3.c) Informes y participación en Gobierno Abierto. I.4.3.d) Plan estratégico. I.4.3.e) Correos electrónicos. I.4.3.f) Normativas de carácter legal. I.4.3.g) Informe de gestión de la definición del nuevo marco legal de la OPRET. I.4.3.h) Reporte de Convenio de Cooperación Interinstitucional con EDESUR, INAGUJA, URBE, Museo Memorial, INDOTEL, Acuerdos Culturales, Ministerio de Defensa, ITSC. I.4.3.i) Carta Compromiso aprobada por el MAP. I.4.3.j) Resolución de aprobación de la Estructura Institucional. I.4.3.k) Reporte de actividades educativas realizadas en la institución (Recorrido a los colegios y escuelas).</p> <p>El Plan Estratégico de la OPRET y el Plan Operativo Anual 2022 y 2023 están alineados con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030. Hemos realizado reportes comparativos del POA, con el plan de compras y con el presupuesto.</p> <p>Se realizan encuesta de satisfacción al usuario del servicio, a fin de cumplir y alinear el servicio a ofrecer por la institución, de acuerdo con la END. La OPRET, cuenta con su Carta Compromiso al Ciudadano. Contamos con la actualización de la Estructura Institucional, a fin de alinearla con el cumplimiento de los objetivos y la definición de los recursos necesarios.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Evidencias:</p> <p>I.4.4.a) Plan Estratégico Institucional de la OPRET.</p> <p>I.4.4.b) Plan Operativo Anual.</p> <p>I.4.4.c) Informe de Monitoreo y Evaluación.</p> <p>I.4.4.d) Informe Físico-Financiero</p> <p>I.4.4.e) Análisis de Impacto a la END.</p> <p>I.4.4.f) Reporte de alineación POA con PACC.</p> <p>I.4.4.g) Reporte de alineación POA con Presupuesto aprobado.</p> <p>I.4.4.h) Documentos de la gestión para la elaboración de la carta compromiso (listado de asistencia, fotos, correos etc.) con el MAP.</p> <p>I.4.4.i) Documentos de la actualización de la Estructura Institucional (listado de asistencia, fotos, correos etc.) con el MAP.</p> <p>I.4.4.j) Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Se evidencia el desarrollo de programas de Capacitación con el CAPGEFI, INFOTEP, INAP y otros, para capacitaciones al personal.</p> <p>Hemos establecido relaciones de trabajo con el Ministerio de Salud Pública disponiendo las instalaciones (estaciones del metro de Sto. Dgo.) y apoyo del personal de la institución en la campaña de vacunación contra el Covid-19 (Vacúnate-RD).</p> <p>Hemos establecido relaciones de trabajo con el Ministerio de Medio Ambiente, para las labores</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>relacionadas a la gestión medioambiental en la OPRET. La entidad lleva a cabo acciones conjuntas con diferentes ARS, para las charlas de orientación a los empleados.</p> <p>Diferentes grupos culturales realizan sus presentaciones en la OPRET, utilizando nuestras instalaciones y de esa misma forma, mejorar el ambiente en las mismas.</p> <p>La institución participa en la coordinación de las Mesas de Buenas Prácticas del Sector Obras Públicas y Transporte Terrestre.</p> <p>Evidencias: I.4.5.a) Relaciones de los acuerdos sostenidos con EDESUR, INAGUJA, URBE, Museo Memorial, INDOTEL, Acuerdos Culturales, Ministerio de Defensa, ITSC. I.4.5.b) Reporte de actividades recreativas y educativas realizadas en la institución. I.4.5.c) Reporte de cumplimiento de plan de Capacitación. I.4.5.d) Correo de convocatorias de reuniones. I.4.5.f) Comunicaciones sobre trabajos.</p> <p>El director ejecutivo y personal de la institución realizan apoyan las actividades políticas y sociales. El personal de la institución participa en Seminarios y actividades de otras instituciones, como son: la Semana de la Calidad del MAP,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Seminarios de Inversión Pública, impartidos por el CAPGEFI.</p> <p>Evidencias: I.4.6.a) Reporte de actividades, fotos, publicaciones en redes sociales. I.4.6.b) Fotos de actividades. I.4.6.c) Notas de prensa publicadas. I.4.6.d) Certificados de participación. I.4.6.f) Listado de miembros de las Mesas de Buenas Prácticas.</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Hemos asegurado el posicionamiento de la OPRET, a través de publicaciones en las redes sociales, de las buenas prácticas y facilidades ofrecidas a nuestros usuarios.</p> <p>Hemos desarrollado el Programa “Cultura Metro”, el cual da al público los conocimientos de los servicios brindados por la institución a la sociedad.</p> <p>Se evidencia el avance obtenido en el cumplimiento de los requerimientos del SISMAP, en virtud del cumplimiento a Ley No. 41-08 de Función Pública. También, el cumplimiento de los indicadores del portal transparencia institucional.</p> <p>El reconocimiento de buenas prácticas en accesibilidad universal, otorgado por parte del CONADIS, relacionado al acceso para las personas discapacitadas, obteniendo la categoría de Sello de Oro.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	I.4.9.a) Programa “Cultura Metro”. I.4.9.b) Sello de Oro de Buenas Prácticas en Accesibilidad Universal, otorgada por el CONADIS. I.4.9.c) Resultado de cumplimiento de los diferentes portales Metas presidenciales, SISMAP, Transparencia, etc.).	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan</p>	<p>Contamos con la elaboración de análisis FODA durante la elaboración del Plan Estratégico Institucional, así como el análisis de las fuerzas impulsoras y restrictivas (internas y externas) como insumo en la elaboración del Plan Estratégico 2015-2019, Extensión al 2024.</p> <p>La OPRET, cuenta con el Informe de Impacto Medioambiental.</p> <p>Evidencias: 2.1.1.a) Informe de Impacto Medioambiental. 2.1.1.b) Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Identificamos algunos grupos de interés relevantes como parte de la Gestión Estratégica en: el Mapa de Procesos, la Matriz de Clientes, y el Mapa de Producción, así como la comunicación de</p>	<p>No hemos realizado estudios formales ni procedimientos y políticas para la identificación, estudio, manejo y comunicación con los grupos de interés.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>los resultados organizacionales a través de las Memorias Anuales 2022, 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.1.2.a) Mapa de Procesos. 2.1.2.b) Matriz de Servicios. 2.1.2.c) Memoria Anual 2022, 2023. 2.1.2.d) Informe de Encuestas realizadas. 2.1.2.e) Informes de Monitoreo Trimestrales. 2.1.2.f) Reportes de Buzones de Sugerencias y Oficina de libre Acceso a la Información (OAI).</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p> <p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Contamos con el plan estratégico para analizar las reformas del sector público.</p> <p>Contamos con la realización de autodiagnósticos institucionales a través de la metodología CAF y de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Se muestra el análisis de las fuerzas impulsoras y restrictivas (internas y externas) como insumos en la elaboración del Plan Estratégico Institucional</p> <p>Contamos con la Metodología de la Valoración y Administración de Riesgos de la OPRET, el cual tiene como objetivo administrar los riesgos en forma correcta y oportuna, asegurando que los riesgos sean identificados, evaluados, analizados, monitoreados y comunicados para impactar de manera positiva al cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.1.4.a) Plan Estratégico Institucional 2.1.4.b) Informe CAF. 2.1.4.c) Informe NOBACI.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	2.1.4.d) Manual de Metodología de la VAR de la OPRET.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>I) 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 ha traducido la Misión, Visión en la planificación estratégica en el largo y mediano plazo (PEI) así como en el corto plazo a través de la planificación operativa (POA), donde se elaboraron los Indicadores de Gestión de cada Eje y Objetivo Estratégico. Los mismos han sido plasmados en una matriz consolidada con su relación, responsables y actividades a realizar. Se cuenta además con la Metodología de Valoración y Administración, así como una matriz de riesgo para cada Área, trabajada por cada líder de área responsable y sus colaboradores con el apoyo del área de revisión y análisis y el Dpto. de Planificación y Desarrollo.</p> <p>Evidencias: 2.2.1.a) Plan Estratégico Institucional 2.2.1.b) POA'S. 2.2.1.c) Informes de monitoreo y evaluación. 2.2.1.d) Plan de Evaluación de las NOBACI. 2.2.1.e) Manual de Metodología VAR de la OPRET.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>Se involucra todo el personal y áreas en la elaboración del POA.</p> <p>Se toman en cuenta los resultados de las Encuestas de Clima Organizacional, para la elaboración de planes de mejoras en recursos humanos, así como las evaluaciones y recomendaciones recibidas por los colaboradores en las capacitaciones.</p> <p>Contamos con encuesta de satisfacción de los usuarios del servicio, las cuales han impactado en los resultados de los Planes Operativos.</p> <p>Evidencias: 2.2.2.a) Equipo de Elaboración de los Planes Operativos Institucionales 2015-2019 Extensión al 2024. 2.2.2.b) Planes de mejoras a encuesta de Clima Organizacional. 2.2.2.c) Resultados Encuesta de satisfacción.</p> <p>La OPRET completó el diseño de una política integral de transporte terrestre sostenible, cuyos objetivos estratégicos incluyen la responsabilidad social, plasmada en su Plan Estratégico 2015-2019, punto, Extensión al 2024 7.1.</p> <p>Se ejecuta el Programa “Cultura Metro” que tiene como objetivo educar a los usuarios del Metro y Teleférico de Santo Domingo en diversos aspectos</p>	<p>No contamos con políticas de diversidad y de género.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>de educación ciudadana, cultura y conocimiento del uso de las instalaciones del transporte ferroviario.</p> <p>Se contempla el desarrollo del Departamento de Gestión social en la institución, como propuesta para la actualización de su Estructura Organizacional.</p> <p>Evidencias: 2.2.3.a) Plan Estratégico, punto 7.1 2.2.3.b) Informe de Resultados del Programa Cultura Metro.</p> <p>Hemos incrementado el presupuesto institucional para desarrollar las estrategias de la organización. Hemos realizado la contratación del personal requerido.</p> <p>Contamos con la gestión de recursos, provenientes de Organismos Internacionales, como la Agencia Francesa de Desarrollo.</p> <p>Evidencias: 2.2.4.a) Presupuesto anual. 2.2.4.b) Ejecución presupuestaria. 2.2.4.c) Relación de Contratos de asesores y personal.</p>	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>Contamos con un PEI Institucional y el POA de los diferentes años, donde se establecen las estrategias, tiempos de ejecución y los productos adecuados para el cumplimiento de la END.</p> <p>Existe un mapa de procesos institucional.</p> <p>Contamos con una nueva Estructura Organizacional, alineada a las necesidades de la Planificación Estratégica.</p> <p>Se ha cumplido con los proyectos correspondientes a las ampliaciones de las líneas y estaciones establecidos en el Plan Estratégico 2015-2019, Extensión al 2024.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.3.1.a) PEI Institucional y POA anuales del Período.</p> <p>2.3.1.b) Mapa de Procesos aprobado y remitido al MAP.</p> <p>2.3.1.c) Lista de Procesos documentados.</p> <p>2.3.1.d) Informe de ejecución de Proyectos.</p> <p>Hemos desarrollado planes y programas a través del POA, con los indicadores necesarios para el cumplimiento de los objetivos establecidos. Se muestran en las matrices del PEI, las iniciativas estratégicas y sus respectivos resultados esperados.</p> <p>Contamos con la realización de un Taller para unificar los conceptos básicos para la gestión por resultados.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>Evidencias: 2.3.2.a) POA 2022, 2023. 2.3.2.b) Convocatoria, Fotos Taller. 2.3.2.c) Matriz del POA. 2.3.2.d) Plan Estratégico.</p> <p>Comunicamos nuestros objetivos, planes y tareas a través de los medios disponibles (Email institucional, Circulares, reuniones de socialización) por los encargados de las áreas y éstos a su vez, le transfieren al personal de sus respectivas áreas. Así mismo estos planes son publicados en la página WEB Institucional.</p> <p>Evidencias: 2.3.3.a) Correos Email Institucional. 2.3.3.b) Circulares. 2.3.3.c) Listado de reuniones de socialización. 2.3.3.d) Página Web.</p> <p>Contamos con el desarrollo y aplicación de métodos para medir el rendimiento de la organización a todos los niveles con: La elaboración de los Planes Operativos Anuales, estableciendo los productos e indicadores necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p> <p>La Evaluación del Desempeño por Resultados, con la cual se mide el rendimiento de cada empleado</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>alineado a los Planes Operativos de la entidad, mediante los acuerdos de desempeño.</p> <p>Se desarrolló el sistema PME, a fin de recoger los reportes e informes de cumplimiento de los planes, una herramienta tecnológica que permite el seguimiento a la operatividad de la organización. Se aplica las encuestas a los usuarios de satisfacción de los servicios.</p> <p>Contamos con mediciones de cumplimiento medioambiental.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.3.4.a) Informes del cumplimiento de los indicadores medioambientales.</p> <p>2.3.4.b) Resultados e informes de monitoreo.</p> <p>2.3.4.c) Evaluaciones de desempeño.</p> <p>2.3.4.d) Resultados e informes de las encuestas.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Existe un proceso sistemático de monitoreo continuo de indicadores internos de gestión a los fines de detectar e incorporar de forma oportuna cualquier cambio de la demanda externa de innovación.</p> <p>Se evalúan los indicadores de gestión interna establecidos en los planes para los fines de proponer mejoras, las cuales son expuestas en los informes.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>Se identificó la necesidad de la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano, lo que nos permitió iniciar el proceso de su elaboración y publicación. Realización de Encuestas a Usuarios Externos y Plan de Mejora de este.</p> <p>Elaboración de Plan de Mejora de la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Evidencias: 2.4.1.a) Informes resultados de Planes Operativos y PEI. 2.4.1.b) Documentos de Elaboración de la Carta Compromiso. 2.4.1.c) Informes de Resultados de Encuestas de Satisfacción al Usuario al 2022 de un 95% y al 2023 de un 96%.</p> <p>Contamos con una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y benchmarking con la participación en foros y seminarios internacionales, mediante los cuales se conocen y adoptan las mejores prácticas relacionadas con la institución.</p> <p>Existen políticas ni procedimientos para la socialización del conocimiento adquirido a través del benchlearning</p> <p>La OPRET participa en las Mesas de Buenas Prácticas, para fomentar la transparencia, esto en respuesta al Ministerio de Administración Pública (MAP), en donde se debaten temas para las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>mejoras de los resultados de las instituciones participantes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.4.2.a) Correos confirmando asistencia a Benchlearning.</p> <p>2.4.2.b) Fotos de visitas a otros países.</p> <p>2.4.2.c) Informe de los encuentros en la Mesa De Buenas Prácticas.</p> <p>Con la actualización de la Estructura Organizacional y el Manual de Funciones, se realizaron debates sobre la innovación y modernización que serán necesarias en las áreas, con el crecimiento institucional que ha tenido la OPRET, tanto con la creación de nuevas áreas, como fue el crecimiento de las áreas sustantivas y otras, así como de la necesidad de los recursos humanos que serán necesarios frente a este crecimiento.</p> <p>Con el crecimiento a las necesidades de nuevos recursos humanos y el desarrollo de los actuales, frente al crecimiento institucional, ha sido debatido el tema de la evaluación de nuestros recursos humanos, a fin de modernizar sus funciones y perfiles, lo cual se ha tomado en cuenta para el inicio de la actualización del Manual de Cargos Institucional.</p> <p>Con la Carta Compromiso, también se debatió el tema, de la necesidad de innovar y modernizar las áreas de servicio, como fruto de los resultados de las Encuestas de Satisfacción al Usuario que hasta ese momento se habían reportado.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Frente a las exigencias de las NOBACI, se debatió con el área de Compras y Contrataciones, la encuesta de los proveedores, a fin de gestionar con esta área mejoras para los proveedores. Se debatió con el personal de la ONE, la necesidad de innovar a través de la interoperabilidad de la información, de lo cual se podría firmar un convenio para compartir los datos estadísticos. Se han implementado mejoras en las aplicaciones informáticas internas.</p> <p>La OPRET participa en la Mesas De Buenas Prácticas para fomentar la transparencia, esto en respuesta al MAP, en donde se debaten temas para las mejoras de los resultados de las instituciones participantes y la utilización de aquellas que ya han sido implementadas con éxito en algunas instituciones.</p> <p>Evidencias: 2.4.3.a) Minutas de reuniones institucionales. 2.4.3.b) Estructura Institucional. 2.4.3.c) Lista de asistencia a secciones de trabajo Portal Transaccional. 2.4.3. d) Correo electrónico de solicitudes de aplicaciones. 2.4.3.e) Convenios Interinstitucionales. 2.4.3.f) Correos de solicitud de mejoras.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>2.4.3.g) Desarrollo de Aplicaciones informáticas internas.</p> <p>2.4.3.h) Informe de resultados de las Mesas de Buenas Prácticas.</p> <p>Promovemos a través de la Pagina WEB Institucional y redes sociales, los servicios y el manejo de los recursos (económicos, humanos y otros) asignados a la institución) logrando las metas establecidas en el portal transparencia.</p> <p>Mantenemos una constante interacción con la ciudadanía a través de las redes sociales, buscando transparentar y mejorar constantemente el accionar con nuestros usuarios.</p> <p>Contamos con la implementación del Sistema de Administración de Bienes (SIAB), el cual permite conocer en tiempo real los registros de bienes muebles e inmuebles de las instituciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.4.4.a) Página WEB Instruccional, Publicaciones en las redes sociales.</p> <p>2.4.4.b) Resultados Portal Transparencia</p> <p>Contamos con los avances de la elaboración del Presupuesto por Resultados, en el cual se plasman los recursos necesarios para la ejecución de los productos y proyectos institucionales.</p> <p>Contamos con la Gestión de Recursos para ejecutar el Plan de Capacitación.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Para la actualización de la Estructura Organizacional y Manual de Funciones, productos incluidos en POA y Presupuesto anual, se solicitó, la gestión del cambio para la implementación de la nueva estructura y funciones en la institución, así como la evaluación del costo que la misma requiere.</p> <p>Evidencias: 2.4.5.a) Formulario de POA con insumos por productos y actividades para el presupuesto 2023 enviado a la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES). 2.4.5.b) Solicitudes. 2.4.5.c) Informes.</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>Contamos con el análisis periódico de las necesidades, a través de la aplicación de la Evaluación por desempeño y formulario de detección de necesidades para la elaboración de un plan de Recursos Humanos.</p> <p>Hemos trabajado la implementación de los subsistemas de Recursos Humanos, los cuales nos permiten de forma periódica verificar con las áreas, las necesidades de personal existentes, a fin de cumplir con la misión y objetivos institucionales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Evidencias:</p> <p>3.1.1.a) Formulario de Dotación de Personal, Circular del Departamento de Recursos Humanos (RR. HH) solicitando remitir las necesidades de RR.HH., Informe de necesidades RR.HH. para el teleférico y Línea 2B.</p> <p>3.1.1.b) Formulario de Presupuesto de Servicios de Personal.</p> <p>3.1.1.c) Herramienta de Evaluación del Desempeño.</p> <p>Se muestra el desarrollo de concursos para la contratación de personal, respetando las políticas establecidas de igualdad de oportunidades, diversidad, cultural y género acorde con el reglamento de Reclutamiento y Selección de Personal No. 251-15.</p> <p>En la OPRET nos regimos bajo la Ley 41-08 de Función Pública en la que están contemplados todos estos criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, entre otros), como parte de la gestión de Recursos Humanos de la Institución.</p> <p>Contamos con el desarrollo e implementación de políticas basadas en la estrategia y planificación de la institución, tomando en cuenta las competencias.</p> <p>Otorgamos permisos especiales por motivos de religión a servidores públicos a los cuales se ha determinado que su religión le prohíbe laborar días específicos en la jornada de trabajo.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Evidencias: 3.1.2.a) Manual de Políticas y Procedimientos de RRHH. 3.1.2.b) Carpeta de Concursos 3.1.2.c) Relación de Entrega de Beneficios y expediente de empleados beneficiados. 3.1.2.d) Permisos.</p> <p>Se implementa el reconocimiento del personal, el cual se realiza anualmente, así como la elaboración de políticas y procedimientos de remuneración, reconocimiento y recompensas del personal.</p> <p>La OPRET ha iniciado la implementación del método de Evaluación del Desempeño por Resultados. Se han desarrollado los procedimientos de Reclutamiento y Selección, así como el de promociones y ascensos. Se implementan concursos para la selección del personal operativo, con acompañamiento del MAP.</p> <p>Se desarrolla e implementa el Plan de Capacitación para la mejora de las capacidades en las funciones, basadas en los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias: 3.1.3.a) Programa de Capacitación y programa de detección de necesidades de capacitación. 3.1.3.b) Carpeta de concursos. 3.1.3.c) Procedimiento de Reclutamiento y Selección.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>3.1.3.d) Procedimiento de Promociones y Ascensos.</p> <p>3.1.3.e) Procedimiento de Evaluación de los Acuerdos de Desempeño y Compromisos de los(as) Servidores(as) Públicos(as) de la OPRET.</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>La OPRET realiza la selección y reclutamiento de personal según los lineamientos de la Ley 41-08 de función pública y sus reglamentos de aplicación, la misma ley implica criterios de equidad e igualdad de oportunidades, esto se visualiza en que los colaboradores con los que contamos incluyen diferentes géneros, edad, religión.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.1.4.a) Procedimiento de Reclutamiento y Selección.</p> <p>3.1.4.b) Procedimiento de Promociones y Ascenso.</p> <p>Existe un plan de capacitación, elaborado en base a las necesidades identificadas por los encargados y supervisores a través de las evaluaciones de desempeño.</p> <p>Se impartió capacitación a Supervisores y Encargados para fortalecerlos en identificar necesidades de capacitación a fin de proporcionarles las herramientas necesarias para la identificación de la información.</p> <p>Se muestra la selección del personal tomando en consideración el perfil establecido en el Manual de Cargos y en los acuerdos de desempeño de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>evaluación por resultados, con estos elementos evidenciamos que cada empleado realiza funciones acordes al puesto de trabajo.</p> <p>Se muestra la realización de concursos para la selección de personal acorde con las descripciones de puestos.</p> <p>Evidencias: 3.1.5.a) POA 2022,2023. 3.1.5.b) Plan de Capacitación 2023, Listado de Asistencia al Taller. 3.1.5.c) Manual de Descripción de Puesto por Competencia. 3.1.5.d) Acuerdo de Desempeño. 3.1.5.e) Carpetas de concursos de personal.</p>	<p>No contamos con una política de género.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias</p>	<p>Contamos con el desarrollo de estrategias para la capacitación, con el Plan de Capacitación y Desarrollo y las recomendaciones realizadas por los supervisores en el formulario de evaluación de desempeño sobre las necesidades de capacitación detectadas.</p> <p>Evidencias: 3.2.1.a) Informe de Detección de Necesidades de Capacitación. 3.2.1.b) Plan de Capacitación 2023. 3.2.1.c) Acuerdo de Desempeño.</p> <p>Se muestra el desarrollo y promoción de métodos realizados por empleados de la institución, esta sería nuestra Carta Compromiso. Promoviendo así la movilidad interna que tiene nuestros colaboradores.</p> <p>Contamos con el monitoreo y la evaluación de forma periódica por medio del monitoreo trimestral del POA, a través del producto “Consolidar las relaciones Nacionales e Internacionales como instrumento para el fortalecimiento del Sistema Ferroviario.</p> <p>Evidencias: 3.2.2. a) Carta Compromiso 2023. 3.2.2. b) Taller de Integración Laboral impartido al equipo de planificación y desarrollo. 3.2.2.c) POA 2023.</p> <p>Se identifican con el levantamiento de la detección de necesidades de capacitación el cual se</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>(pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>realiza tanto de forma individual como de equipo y en la aplicación de la Ley No. 41-08 en cuanto a la carrera administrativa.</p> <p>Se muestra la capacitación al personal en las áreas de: Paquete de Office, Cortesía Telefónica, Servicio al Cliente, Redacción de Informes Técnicos, Manejo Efectivo del Tiempo, Manejo de Relaciones Interpersonales, Detección de Necesidades de Capacitación, Habilidades de Liderazgo, entre otros; capacitándose un promedio de 25 empleados por curso. Además, se impartieron dos diplomados uno en Seguridad y Salud en el Trabajo y otro de Planificación Estratégica, logrando con esto alinear los conocimientos adquiridos a la estrategia institucional.</p> <p>Evidencias: 3.2.3.a) Informe de Detección de Necesidades de Capacitación. 3.2.3.b) Relación de personal capacitado. 3.2.3.c) Diplomas en expediente de personal. 3.2.3.d) Plan de Capacitación 2023. 3.2.3.e) Evaluaciones de Desempeño.</p> <p>Se han impartido cursos de: gerencia y liderazgo, supervisión efectiva, servicio al cliente, manejo de conflictos, trabajo en equipo.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>3.2.4.a) Listado de Asistencias a los cursos y talleres</p> <p>3.2.4.b) Plan de Capacitación 2023</p> <p>3.2.4.c) Manejo de Presupuesto por resultados.</p> <p>3.2.4.d) Comunicación Efectiva.</p> <p>3.2.4.e) Desarrollo de Competencia y Liderar con el ejemplo.</p> <p>Al ingreso de nuevo personal se le imparte una charla de ética, y se le brinda una inducción al puesto de trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.2.5.a) Procedimiento de Inducción al Personal sobre los Procedimientos Vigentes.</p> <p>3.2.5.b) Informe de Detección de Necesidades de Capacitación.</p> <p>Promovemos la movilidad interna a nuestro personal, realizamos concursos internos en donde se les da igualdad de oportunidades para todos los que cumplieron con los perfiles requeridos por el cargo.</p> <p>Contamos con colaboradores provenientes de otras instituciones del estado en calidad de traslado, a fin de incentivar la movilidad externa en nuestra institución.</p> <p>Anualmente, les solicitamos a nuestros empleados la actualización de sus expedientes, a fin de identificar y clasificar los perfiles disponibles para cada cargo de la institución.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencias: 3.2.6.a) Las actas de los Concursos. 3.2.6.b) Evaluaciones. 3.2.6.c) Documentaciones de los traslados.</p>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Se muestra el desarrollo y promoción de métodos modernos de formación con los talleres realizados, por empleados de la institución, sobre el nuevo método de evaluación y selección por competencia, talleres en línea realizados por empleados de diversas áreas, talleres de socialización a todo el personal sobre el uso de las redes sociales, y entrenamiento acerca de las mismas.</p> <p>Contamos con capacitaciones internas para el personal de la entidad, como son: Documentación de Procesos, Redacción de Informes, entre otros.</p> <p>Nuestro personal se ha capacitado de forma semipresencial para fortalecer sus conocimientos tanto personales como de sus puestos de trabajo de manera online.</p> <p>Contamos con un simulador de ATS, para el módulo práctico del entrenamiento de los despachadores de trenes.</p> <p>Evidencias: 3.2.7.a) Listado de participantes del curso formadores. 3.2.7.b) Manual del Simulador del ATS por el Departamento de Operaciones.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Se muestra la planificación de las actividades formativas con el Plan de Capacitación y Desarrollo, la conformación del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST), se han realizado cursos y talleres dirigidos a todo el personal sobre los temas de: Seguridad y Salud en el trabajo Relaciones Laborales, a fin de generar el respeto a la diversidad. Jornada de Salud. Charla del CONADIS. Socialización a todo el personal del Código de Ética institucional. Capacitación al Comité de Ética. Charlas relativas a la mujer y a la violencia de género.</p> <p>Evidencias: 3.2.8.a) Plan de Capacitación. 3.2.8.b) Registro de asistencia. 3.2.8.c) Fotos de charlas y talleres. 3.2.8.d) Plan de Acción del Comité de Ética.</p> <p>La OPRET cuenta con el procedimiento para la evaluación de las capacitaciones, a través del cual se evalúa el impacto de estas.</p> <p>Evidencias: 3.2.9.a) Procedimiento para la Evaluación de las Capacitaciones.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>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 muestra la cultura de comunicación en el desarrollo y la elaboración de los Planes Operativos y Estratégicos, en los que participa personal de diferentes grupos ocupacionales. Son impartidos talleres a los Directivos sobre Comunicación Efectiva y Relaciones Interpersonales.</p> <p>Contamos con una comunicación abierta con el uso de los Buzones de Sugerencia.</p> <p>Contamos con la creación de mecanismos para dar a conocer las actividades institucionales a través de las redes sociales, reuniones de equipos departamentales, reuniones departamentales de monitoreo y evaluación de la ejecución de los Planes Operativos.</p> <p>Se demostró el trabajo en equipo a través del apoyo de la Jornada de Vacunación contra el Covi-19, la cual conto con la participación de personal de diferentes áreas y el apoyo de todo el equipo directivo.</p> <p>Evidencias: 3.3.1.a) Buzones de Sugerencias. 3.3.1.b) Fotos de actividades.</p> <p>Contamos con reuniones de equipos de trabajo en las diferentes unidades departamentales, buzones de sugerencias, correo institucional, reuniones de los distintos comités institucionales y reuniones departamentales para el monitoreo del POA.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Existen informes de resultados ni estadísticas de las quejas ni sugerencias de los empleados</p> <p>En el Dpto. de Operaciones, contamos con un Formulario de Comunicación Interna, el cual es utilizado por los empleados para comunicar situaciones especiales internas del Departamento.</p> <p>Evidencias: 3.3.2.a) Formulario de Comunicación Interna. 3.3.2.b) Fotos de los diferentes buzones de sugerencias en las diferentes áreas de la institución. 3.3.2.c) Ayuda memoria de reuniones. 3.3.2.d) Informes de apertura del buzón. 3.3.2.e) Correo Institucional.</p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Parte de nuestros colaboradores (Grupos Ocupacionales 3, 4 y 5) se involucran en el desarrollo de los planes, estrategias y procesos de mejora institucional.</p> <p>Evidencias: 3.3.3.a) Listado de asistencias a las diferentes reuniones del desarrollo de planes institucionales.</p> <p>Contamos con la Comisión de Ética. Además, se involucra a los empleados de cada área en el diseño de los procesos y elaboración de los POA.</p> <p>Se realizaron planes de mejoras como resultado de la encuesta de clima e implementación del plan de mejora de las autoevaluaciones CAF y</p>	<p>No se evidencia la conformación y puesta en funcionamiento de la Asociación de Empleados de la OPRET.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>NOBACI, a raíz del cual se han implementado mejoras involucrando el personal.</p> <p>Evidencias: 3.3.4.a) Actas de reuniones de coordinación. 3.3.4.b) Comisión de Ética. 3.3.4.c) POA,2022,2023. 3.3.4.d) Planes de mejoras producto de la encuesta de clima y autoevaluaciones.</p> <p>Se aplicó la Encuestas de Clima Organizacional y Se elaboró el Plan de Mejora. se evidencia la aplicación de encuesta de Gerencia y Liderazgo</p> <p>El Departamento de Planificación y Desarrollo elaboró la encuesta de la Gestión por Procesos. se evidencia la aplicación de encuesta de Gerencia y Liderazgo. hemos implementado la evaluación de 360 grados, en donde se pueda evaluar la gestión de la gerencia y el liderazgo</p> <p>Evidencias: 3.3.5.a) Encuesta de Clima Organizacional Encuesta de Clima Organizacional al 2022 – 78% y plan de mejora. 3.3.5.b) Encuesta de Gestión por Resultados. 3.3.5.c) Informes de resultados encuestas.</p> <p>La institución ha creado el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST). Colocación de letreros de señalización de las rutas alternas de evacuación; identificación de los puntos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>de encuentro; colocación de extintores de incendio en lugares claves; colocación de bombillas para una adecuada iluminación; celebración de jornada de salud, jornadas de vacunación a todo el personal de Tétano y Hepatitis B; traslado del personal a actividades en vehículos de la institución; servicios médicos y de transporte. Se han implementado jornadas de vacunación contra el Covi-19.</p> <p>Se muestra el establecimiento de buenas condiciones de trabajo con la adquisición de sillas y cubículos ergonómicos y la orientación de las puertas de acceso para que abran hacia afuera, producto del levantamiento realizado por Riesgo Laborales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.3.6.a) Actas de Comité SISTAP 3.3.6.b) Extintores en las áreas. 3.3.6.c) Letreros de Señalización. 3.3.6.d) Informe de Riesgos Laborales.</p> <p>Contamos con condiciones que facilitan la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados con las siguientes acciones: Incremento de los días de paternidad Creación de salas Materna.</p> <p>contamos con políticas de RR.HH. que contemplen actividades que incluyan la familia como actividades con hijos de empleados entre otros</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.3.7.a) Circular RRHH. 3.3.7.b) Fotos de salas Materna. 3.3.7.c) Día de la inclusión familiar 3.3.7.d) Día en Familia</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	3.3.7.e) Día de los Reyes	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>		<p>No contamos con políticas de RR.HH. que contemplen especial atención a los empleados más necesitados o con alguna discapacidad</p> <p>No contamos con planes y métodos ni políticas adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (Días libres, reconocimiento de antigüedad).</p>

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Contamos con socios a nivel público y privado (Proveedores, Suplidores, Empresas Outsourcing, etc.) que nos proporcionan los insumos requeridos para el cumplimiento de nuestra misión y los objetivos institucionales. Establecemos acuerdos interinstitucionales con diferentes instituciones públicas y Privadas.</p> <p>La OPRET, participa activamente en las Mesas de Buenas Prácticas del sector Obras Públicas y Transporte, donde participan</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>todas instituciones relacionadas a dicho sector, así como miembros de la sociedad civil.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.1.1.a) Listado de Proveedores.</p> <p>4.1.1.b) Listado de Contratistas de Servicios.</p> <p>4.1.1.c) Acuerdos interinstitucionales.</p> <p>4.1.1.d) Listado de miembros MBP.</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Realizamos acuerdos interinstitucionales con instituciones privadas y públicas, con el propósito de fomentar las relaciones de cooperación y colaboración, para el desarrollo recíproco de las instituciones y sus labores para con la sociedad.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.1.2.a) Convenio La Barquita.</p> <p>4.1.2.b) Convenio URBE.</p> <p>4.1.2.c) Convenio Museo Memorial de la Resistencia.</p> <p>4.1.2.d) Convenio con el Despacho de la Ira Dama sobre los Compu-Metro</p> <p>4.1.2.e) Convenio con el Ministerio de Cultura.</p> <p>4.1.2.f) Convenio con el INDOTEL.</p> <p>Se han realizado acuerdos y alianzas, que contienen todas las responsabilidades de las partes involucradas en dicho acuerdo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.1.3.a) Acuerdos y Alianzas realizadas por OPRET (URBE).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Se han identificado posibles alianzas con el sector privado, en busca de suplir las necesidades de nuestros usuarios, facilitándole el uso de nuestros servicios mediante el pago de éstos con tarjetas proporcionadas por Bancos Privados.</p> <p>Evidencias: 4.1.5.a) Reuniones sostenidas entre OPRET-Banreservas-Banco Popular-INTRANT, ONE</p> <p>Damos cumplimiento a las disposiciones establecidas por la Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas y las obligaciones que de ella se desprenden, así como en el cumplimiento de la disposición de dar participación de un 20% de las compras a las Mypimes.</p> <p>Evidencias: 4.1.5.a) Procesos de Compras. 4.1.5.b) Monitoreo realizado por DGCP. 4.1.5.c) POA 2021 4.1.5.e) Monitoreo POA 2022,2023.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Contamos con una política proactiva de información mediante la Política de Comunicación, así como la realización de los Estados requeridos, a través de la OAI, Portal de Transparencia, publicaciones de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>informaciones, actividades y proyectos de la organización en el portal web, periódicos nacionales y Redes Sociales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.2.1.a) Portal web institucional.</p> <p>4.2.1.b) Publicaciones en la Prensa.</p> <p>4.2.1.c) Informaciones suministradas por la OAI.</p> <p>4.2.1.d) Redes Sociales.</p> <p>4.2.1.e) Política de Comunicación</p> <p>Animamos a los ciudadanos que se organicen en cumplimiento a la Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones que invita a los interesados a inscribirse como proveedores y beneficiarios del estado, a través de nuestro portal de compras. Satisfacemos las necesidades de los ciudadanos/clientes a través de la disponibilidad de espacios facilitados como producto de necesidades y requisitos identificados por los usuarios.</p> <p>Animamos a nuestros usuarios sobre su participación y comportamiento en la institución a través del Manual de usuarios, en donde le damos a conocer sus derechos y deberes.</p> <p>Se muestra a través de la aprobación de la realización de eventos en las instalaciones de la OPRET.</p> <p>Contamos con acuerdos de facilidades para la realización de pasantía con diferentes universidades.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>Disponibilidad del programa Cultura Metro. Evidencias: 4.2.2.a) Expedientes de pasantías y capacitación a estudiantes universitarios. 4.2.2.b) Publicaciones en el Portal de Compras. 4.2.2.c) Listado de solicitudes de actividades en las instalaciones del MSD y TSD. 4.2.2.d) Fotos/videos de actividades realizadas por los usuarios e instituciones en las instalaciones del MSD y TSD. 4.2.2.e) Manual de Usuarios. 4.2.2.f) Programa Cultura Metro 4.2.2.g) Informe de resultado Encuesta de Satisfacción al cliente. 4.2.2.h) Informe de monitoreo Encuesta ciudadana se realiza anualmente. 4.2.2.i) Buzón de sugerencias. 4.2.2.j) Participación en Datos Abiertos. 4.2.2.k) Portal web institucional.</p> <p>Contamos con diversos medios de recolección de las sugerencias, quejas y reclamaciones de nuestros usuarios como son: Buzón de Sugerencias en las estaciones. Línea de Quejas Gubernamental (311) Oficina de Atención al Usuario. Portal Web www.opret.gob.do Quejas, reclamaciones y sugerencias (incluye una valoración amplia de nuestros servicios. Contamos con buzones para recoger datos, sugerencias y reclamaciones,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Realizamos encuestas de satisfacción del servicio. A través de la publicación del Manual de Usuarios, a fin de que los mismos conozcan sus derechos y deberes y como comunicarlo a la institución.</p> <p>Evidencias: 4.2.3.a) Fotos Buzones de Sugerencias, reclamaciones y quejas. 4.2.3.b) Resultado de las diversas encuestas realizadas en la OPRET. 4.2.3.c) Manual de Usuarios.</p> <p>La Institución cuenta con diferentes medios, donde se detallan los servicios ofrecidos, con la finalidad de instruir y orientar a la población. Tenemos definido un Catálogo de Servicios en nuestro portal con las instrucciones para dichos servicios. Contamos con una gestión eficaz de las expectativas de los clientes a través de la socialización del Manual de Usuarios. La publicación en nuestra página del POA institucional, con los indicadores de calidad institucionales.</p> <p>Evidencias: 4.2.4.a) Videos del MSD en las pantallas. 4.2.4.b) Publicaciones en las redes sociales. 4.2.4.c) Informaciones de la página de OPRET. 4.2.4.d) Manual de Usuarios. 4.2.4.e) POA 2023.</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se muestra la alineación financiera con los objetivos estratégicos a través de la elaboración del presupuesto y la ejecución del mismo, el cual es realizado basado en el Plan Estratégico, Planes Operativos Anuales y Planes de compras.</p> <p>Evidencias: 4.3.1.a) Plan Estratégico Institucional 4.3.1.b) POA 2022,2023. 4.3.1.c) Presupuesto formulado y ejecutado. 4.3.1.d) Plan de Compras Institucional.</p> <p>Se realizan las decisiones de las compras y contrataciones de la entidad aplicando las directrices del órgano rector, a través del Comité de Compras institucionales, en el cual analizan las ofertas de cada uno de los procesos de compras o contratación y de ser necesario invita a participar un perito del área involucrada. A su vez el área de compras solicita múltiplestizaciones con el fin de obtener la mejor oferta acorde con los requisitos.</p> <p>Se analizaron los riesgos y oportunidades en nuestro Plan Estratégico para el cual se realizaron análisis de fuerzas impulsoras y restrictivas.</p> <p>Evidencias: 4.3.2.a) Actas de reuniones del Comité de Compras. 4.3.2.b) Cuadro comparativo de precios. 4.3.2.c) Análisis de campo de fuerza del PEI</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>2015-2019 Extensión al 2024</p> <p>Aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria mediante el cumplimiento de la ley de Compras y Contrataciones No. 340-06, decreto No. 15-17 sobre Procedimientos y Controles de gastos públicos en las Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, Resolución No. 143-17 que aprueba directrices complementarias para la implementación del decreto No. 15-17, Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, decreto No. 486-12 que crea la DIGEIG y su resolución No. 01-13; que define el mapa sitió requiriendo la publicación de los siguientes documentos: Presupuesto Institucional. Ejecución Presupuestaria. Balance General. Ingresos y Egresos. Informes de Auditorias. Inventarios de Almacén.</p> <p>Evidencias: 4.3.3.a) Informaciones en el Sub-Portal Transparencia.</p> <p>Se evidencia una gestión eficiente de los recursos financieros, con el Control del Presupuesto Institucional y el Plan de Compras. La gestión de los recursos financieros es</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>efectuado mediante el Sistema Información de la Gestión Financiera (SIGEF) asegurando un control eficiente de los recursos.</p> <p>Evidencias: 4.3.4.a) Reporte de Presupuesto Institucional 4.3.4.e) Plan de Compras 4.3.4.f) Pantallazo del SIGEF.</p> <p>La institución realiza sus controles presupuestarios, a través del sistema PME, en el cual se realiza la alineación del POA con el Presupuesto y el Plan de Compras, a fin de asegurar la mínima desviación. De cada producto asociado a los proyectos, son costeadas sus actividades, a fin de tener el control de los costos asociados.</p> <p>La institución presenta el Informe Sobre el Estado de Ejecución Físico y Financiero de los Proyectos de Inversión del Sector Público, En el mismo, se presentan la producción de los bienes y servicios entregados por la institución, según programa presupuestario, en cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Público No. 423-06, y su Reglamento de Aplicación No.492-07. En el mismo Se presenta la información de los productos entregados, el nivel de avance de los programas, los desvíos, las justificaciones y las oportunidades de mejoras.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencias: 4.3.5.a) POA Costeado. 4.3.5.b) Informe Físico Financiero. 4.3.5.c) Presupuesto formulado.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>La descentralización de las responsabilidades financieras está claramente descrita en nuestro Manual de Cargos, manteniendo la delegación y el control de las finanzas en el director Administrativo y Financiero y distribuidos en las funciones de la contabilidad, activos fijos, cuyos cargos están descritos igualmente.</p> <p>Actualmente disponemos de controles financieros para la expedición de cheques, desembolsos por Caja Chica, inventarios de almacén a través de los procedimientos y políticas aprobadas, así como la unidad de Revisión y análisis, quien realiza un control previo de los procesos financieros.</p> Evidencias: 4.3.6.a) Manual de Procedimientos DAF. 4.3.6.b) Informes de la Unidad de Revisión y Análisis. 4.3.6.c) Funciones de la Unidad de Revisión y Análisis. 4.3.6.d) Inventarios de activos fijos. 4.3.6.e) Inventario de almacén	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Se mantiene y evalúa la información financiera, a través del sistema financiero AVACOMP, de acuerdo con las directrices que emanan del PEI institucional y los objetivos trazados en el POA.</p> <p>Se almacena la información, a través del reporte de resguardos de la información en el área de tecnología y archivos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.4.1.a) Sistema SIGEDO.</p> <p>4.4.1.b) Sistema AVACOMP.</p> <p>4.4.1.c) Archivos Institucionales.</p> <p>4.4.1.d) Correo Electrónico Institucional.</p> <p>Se garantiza a través de la aplicación de las directrices incluidas en nuestro Manual de Políticas de Comunicación y el Manual de Políticas de Control Interno, donde se establece la responsabilidad al Departamento de Comunicaciones de planificar, divulgar y el monitoreo de las políticas de comunicación de la OPRET, asimismo, contamos con planes de comunicación donde se establecen los estándares, responsabilidades y métodos para asegurar la calidad de las comunicaciones internas y externas.</p> <p>La información externa es gestionada a través de los canales institucionales. Previo a ser procesada se analiza y verifica su autenticidad mediante procedimientos internos establecidos.</p> <p>Se garantiza la información obtenida por la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>página web y redes a través de un servidor de datos dedicado a almacenar información de los usuarios, y usadas internamente en los casos que amerite. Contamos con la certificación de la NORTIC A3.</p> <p>Evidencias: 4.4.2.a) Manual de Políticas de Comunicaciones. 4.4.2.b) Manual de Políticas de Control Interno. 4.4.2.c) Políticas y Procedimientos de Archivo y Correspondencia. 4.4.2.d) Certificación NORTIC A3.</p> <p>Se difunde la información a través de la mensajería interna, correos electrónicos, grupos de WhatsApp, murales informativos. Con la evaluación del desempeño y los acuerdos de desempeño, se informa a los colaboradores de sus tareas y objetivos, a través del Plan de Capacitación se asegura el acceso a los empleados al conocimiento e información relacionados con sus tareas y objetivos. Se realizan socializaciones a nivel general de la elaboración de manuales, políticas y planes en la Institución.</p> <p>Evidencias: 4.4.3.a) Política de Comunicación Interna. 4.4.3.b) Correo Electrónico Institucional 4.4.3.c) Acuerdos de Desempeño</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>4.4.3.d) Plan de Capacitación Institucional 4.4.3.e) Medios de comunicación (WhatsApp, Facebook, Instagram).</p> <p>Se realiza un informe directo sobre la opinión de los usuarios acerca del servicio ofrecido, estos se difunden directamente en nuestro Portal Web para conocimiento externo. Evidencias: 4.4.4.a) Informe de resultado encuesta Carta Compromiso. 4.4.4.b) Informe de resultado encuesta satisfacción al usuario. 4.4.4.c) Buzón de sugerencias.</p> <p>Hemos implementado el monitoreo y evaluación del conocimiento de nuestra organización para asegurar la calidad de la información brindada. Evidencias: 4.4.5.a) Informe POA. 4.4.5.b) Guía CAF 2020. 4.4.5.c) Informe de acuerdo de desempeño.</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>Se difunde la información a través de la mensajería interna, correos electrónicos, grupos de WhatsApp, murales informativos. Con la evaluación del desempeño y los acuerdos de desempeño, se informa a los colaboradores de sus tareas y objetivos, a través del Plan de Capacitación se asegura el acceso a los empleados al conocimiento e información relacionados con sus tareas y objetivos. Se realizan socializaciones a nivel general de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>la elaboración de manuales, políticas y planes en la Institución. Evidencias: 4.4.6.a) Política de Comunicación Interna. 4.4.6.b) Correo Electrónico Institucional 4.4.6.c) Acuerdos de Desempeño 4.4.6.d) Plan de Capacitación Institucional.</p>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados</p>	<p>Para garantizar el acceso e intercambio de información con los grupos de interés se han establecido los canales de comunicación mediante los cuales se suministran todas las informaciones de interés público. El Portal Web Institucional es accesible a las personas con discapacidad. Evidencias: 4.4.7.a) Guía CAF 2020. 4.4.7.b) Canales de comunicación (presencial, vía comunicación institucional y telefónica, redes sociales, correos electrónicos.) 4.4.7.c) Portales web. 4.4.7.d) OAI. 4.4.7.e) Portal Transparencia. 4.4.7.f) Publicaciones de los periódicos.</p> <p>La OPRET, desde el Departamento de RRHH, elaboró el procedimiento de</p>	

<p>que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Capacitación, que establece un acuerdo entre la organización y los empleados que son favorecidos con fondos para la realización de formación académica, a fin de que permanezcan en la institución por un mínimo de dos años devolviendo lo aprendido a la institución. Se hace aplicación del Art. 79 numeral 09 de la Ley No. 41-08 de Función Pública, donde se expresa el deber de los servidores públicos de mantener la confidencialidad de las informaciones concernientes a la institución, aun luego de cesar en el cargo.</p> <p>Evidencias: 4.4.8.a) Contrato de Programas Especiales de Capacitación. 4.4.8.b) Contrato de Trabajo para el ingreso a la Institución. 4.4.8.c) Ley 41-08.</p>	
---	---	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se ha diseñado la gestión de la tecnología, a través de la elaboración de un plan operativo de tecnologías de la información y comunicación alineada con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencias: 4.5.1.a) PEI vigente. 4.5.1.b) POA de TI: Estrategia de Plan de Desarrollo Institucional. 4.5.1.c) Portal Transaccional. 4.5.1.d) Automatizaciones internas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>Hemos implementado el monitoreo y evaluación de la relación costo-efectividad con los proyectos tecnológicos en la institución en los proyectos de instalación de nuevos paneles en taller de TIM con ahorros en iluminación, así como el cambio a lámparas LED en estaciones.</p> <p>Para el caso de la actualización de la página web, se hicieron las evaluaciones de lugar por el Comité CAM WEB.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.5.2.a) Informe de Proyectos de mejoras Tecnológicas.</p> <p>4.5.2.b) Informes SNIP.</p> <p>4.5.2.c) Informe del Comité CAM WEB.</p> <p>Se fomenta el uso seguro, eficaz y eficiente de las tecnologías al contar con el capital humano capacitado para el uso de los equipos, la infraestructura tecnológica y los equipos informáticos necesarios para satisfacer las necesidades de la institución.</p> <p>Contamos con una unidad de soporte al usuario, dentro del Depto. de Tecnología de la Información, que garantiza el correcto uso de las tecnologías.</p> <p>Contamos con el uso seguro, eficaz y eficiente de las tecnologías con la adquisición de Software firewall y resguardando diario, semanal, mensual y anual las informaciones producidas en la institución. Contamos con</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>el uso seguro, eficaz y eficiente de la Tecnología a través de la elaboración y aprobación de los procedimientos y políticas del área de Tecnología.</p> <p>Evidencias: 4.5.3.a) Listado de Capacitaciones en las áreas de tecnología. 4.5.3.b) Listado de entrenamiento de los sistemas tecnológicos. 4.5.3.c) Políticas y Procedimientos del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación. 4.5.3.d) Backup de sistemas.</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Dentro de la gestión de tareas, contamos con un sistema tecnológico que nos permite dar seguimiento a la ejecución de estas planificadas por las áreas (PME).</p> <p>Asimismo, contamos con el sistema de Reporte de Incidencias, en donde se da seguimiento a las tareas a realizar para el reporte y solución de las incidencias (Electromecánica, Operaciones, Centro de Servicios.</p> <p>En la gestión del conocimiento y como parte de las actividades formativas y de mejora, contamos dentro del Dpto. de Operaciones con un simulador para la capacitación y actividades recurrentes de los despachadores y responsables de líneas. Mediante el equipamiento tecnológico</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>adecuado para la realización de actividades con el uso de data shows, computadores de escritorio y portátiles, capital humano capacitado para la asistencia y realización de los trabajos, así como con salones para el desarrollo de estas.</p> <p>Contamos con las certificaciones de la OPTIC NORTIC A2, A3 y E1, a fin de certificar las informaciones compartidas a través de nuestra página web con nuestros grupos de interés.</p> <p>Integramos todas las redes sociales para interactuar con nuestros grupos de interés.</p> <p>Contamos con el sistema AVACOM y CONOBRA para el manejo de proyectos en la Institución.</p> <p>Contamos con un plan operativo anual, que nos permite ver las acciones en tecnología enfocadas a la mejora y seguimiento del servicio ofrecido por la institución.</p> <p>Contamos con que las Tics son utilizadas para mejorar los servicios prestados a través de las mejoras, como la migración del Office a los más actuales, así como los equipos tanto del área administrativa como de la gestión de mantenimiento.</p> <p>Las TIC contribuye a mejorar los servicios prestados a través de la automatización de los procesos con infraestructura tecnológica, desarrollo de aplicaciones de servicios y soporte técnico.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencias: 4.5.5.a) POA Tecnología. 4.5.5.b) Reporte de actualización de sistemas. 4.5.5.c) Listado de Procesos automatizados.</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Contamos con una serie de normativas para mejorar la calidad de los servicios y proteger la data. Además, protegen los estándares de seguridad. Utilizamos prácticas de otras normativas para asegurar la seguridad cibernética en nuestra organización.</p> <p>Evidencias: 4.5.6.a) NORTIC A2, A3, A4, E1. 4.5.6.b) Prácticas utilizadas, pero no certificadas de ISO27001, 9001, 27005, 27004, 38500, 45001. 4.5.6.c) Plan Medioambiental.</p> <p>Contamos con un plan medioambiental integral para toda la institución el cual se está desarrollando de manera satisfactoria.</p> <p>Evidencias: 4.5.7.a) Plan Medioambiental.</p>	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Contamos con un plan de mantenimiento de infraestructura y equipos para todas las áreas de la institución.</p> <p>Contamos con sistemas de gestión de mantenimientos (GESMAN y PT) para asegurar los mantenimientos preventivos y correctivos de nuestras instalaciones.</p> <p>Contamos con un plan de eficiencia energética, el cual está siendo implementado en la red del Metro de S.D., como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambio a luz LED en estaciones. - Nuevos Paneles en Taller TIM con ahorros en iluminación. <p>También contamos con la programación de los mantenimientos de toda la flota vehicular de la OPRET; tanto para los vehículos de trabajo y transporte de personal, así como los asignados a empleados de manera individual.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.6.1.a) Plan de mantenimiento recurrente de obras civiles.</p> <p>4.6.1.b) Informes GESMAN y PT.</p> <p>4.6.1.c) POA - División de Transportación y Equipos.</p> <p>Disponemos con las facilidades para el acceso de nuestros empleados al sistema de transporte público, incluyendo los pases de metro/teleféricos ilimitados de nuestros</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>propios servicios para los mismos. Evidencias: 4.6.2.a) Pase Metro/Teleférico de Empleado.</p> <p>Ponemos a disposición nuestras instalaciones a la comunidad local, espacios facilitados, los cuales cubren necesidades previamente identificadas.</p> <p>Evidencias: 4.6.4.a) Museos alegóricos a los nombres de los personajes de las estaciones. 4.6.4.b) Espacios Literarios en la Estación Casandra Damirón, del Taller Literario de Santo Domingo.</p>	<p>No contamos con la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones.</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Contamos con un plan de eficiencia energética, el cual está siendo implementado en la red del Metro de S.D., como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambio a luz LED en estaciones. - Nuevos Paneles en Taller TIM con ahorros en iluminación. <p>También contamos con la programación de los mantenimientos de toda la flota vehicular de la OPRET; tanto para los vehículos de trabajo y transporte de personal, así como los asignados a empleados de manera individual.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Evidencias: 4.6.5.a) POA - División de Transportación y Equipos.</p> <p>Disponemos con las facilidades para el acceso de nuestros empleados al sistema de transporte público, incluyendo los pases de metro/teleféricos ilimitados de nuestros propios servicios para los mismos.</p> <p>Evidencias: 4.6.5.a) Pase Metro/Teleférico de Empleado.</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <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>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las</p>	<p>Mantenemos una revisión anual de todos los procesos institucionales identificados, con sus mapas de procesos para fines de actualización de los manuales de políticas, procesos y procedimientos.</p> <p>Evidencias: 5.1.1.a) Políticas. 5.1.1.b) Mapa de procesos y Procedimientos OPRET.</p> <p>Dentro de los manuales para la documentación de los procedimientos, se identifican los responsables y además las asignaciones de las responsabilidades en</p>	<p>No se han socializado las actualizaciones con las áreas en la institución. No contamos con una integración de los procesos Institucionales.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	<p>cada uno de los procesos.</p> <p>Evidencias: 5.1.2.a) Mapa de procesos y Procedimientos OPRET.</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>Contamos con informes y/o evaluaciones relacionados con los riesgos y factores críticos de los procesos institucionales.</p> <p>Evidencias: 5.1.3.a) Mapa de procesos y Procedimientos OPRET.</p> <p>Dentro de los manuales para la documentación de los procedimientos, se identifican los responsables y además las asignaciones de las responsabilidades en cada uno de los procesos.</p> <p>Evidencias: 5.1.4.a) Mapa de procesos y Procedimientos OPRET.</p> <p>La institución tiene suscrito un Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre la Secretaría del Metro de Panamá (SMP) y la Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET), el cual consiste en un programa de formación práctica adaptado a las necesidades del Metro de Panamá;</p>	<p>No contamos con simplificación de procesos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>incluye instructores, apoyo logístico, en función a la adecuación y buen funcionamiento referente al Metro de Panamá.</p> <p>Evidencias: 5.1.6.a) Acuerdos Interinstitucionales OPRET.</p> <p>Contamos con la carta Compromiso al Ciudadano, Acuerdos de desempeño, Encuesta con los niveles de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios.</p> <p>Evidencias: 5.1.7.a) Carta Compromiso al Ciudadano 5.1.7.b). Encuesta con los niveles de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios. 5.1.7.c) Acuerdos de Desempeño. 5.1.7.d) POA 2023.</p> <p>Se fomenta el uso seguro, eficaz y eficiente de las tecnologías al contar con el capital humano capacitado para el uso de los equipos, la infraestructura tecnológica y los equipos informáticos necesarios para satisfacer las necesidades de la institución.</p> <p>Contamos con una unidad de soporte al usuario, dentro del Depto. de Tecnología de la Información, que garantiza el correcto uso de las tecnologías.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Contamos con el uso seguro, eficaz y eficiente de las tecnologías con la adquisición de Software firewall y resguardando diario, semanal, mensual y anual las informaciones producidas en la institución. Contamos con el uso seguro, eficaz y eficiente de la Tecnología a través de la elaboración y aprobación de los procedimientos y políticas del área de Tecnología.</p> <p>Evidencias: 5.1.8.a) Listado de Capacitaciones en las áreas de tecnología. 5.1.8.b) Listado de entrenamiento de los sistemas tecnológicos. 5.1.8.c) Políticas y Procedimientos del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación. 5.1.8.d) Backup de sistemas.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación,</p>	<p>Involucramos los usuarios del servicio brindado por esta institución, tomando en cuenta sus opiniones en las diferentes encuestas aplicadas.</p> <p>Evidencias: 5.2.1.a) Cuentas oficiales de Twitter,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Facebook, Instagram, Flickr, Google Plus. 5.2.1.b) Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios.</p> <p>Nuestra institución cuenta con servicios innovadores directos para el beneficio del usuario utilizando como apoyo el procedimiento de respuesta a las quejas y reclamaciones recibidas por el servicio de transporte (Metro).</p> <p>Evidencias: 5.2.2.a) Estos servicios son rentabilidad de espacios comerciales, secciones fotográficas y grabaciones. Objetos perdidos, pasajes empresariales y pasajes individuales. 5.2.2.b) Procedimiento de Quejas y Reclamaciones.</p> <p>Contamos con recorridos podo táctiles para acceder a los servicios, también contamos con una Compuerta de Movilidad Reducida (CPMR), en los trenes tenemos espacios reservados para personas de movilidad reducida, también contamos con sistemas de megafonía para mantener informado a nuestros usuarios.</p> <p>Contamos con horarios de apertura flexibles a nuestras instalaciones</p>	<p>No posemos normas sobre la gestión de género.</p> <p>No contamos con: informaciones en idioma de signos ni en lenguaje Braille.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Proporcionamos los documentos en varios formatos: papel, electrónico de acuerdo con el requerimiento de los usuarios y lo establecido en el portal de datos abierto.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos</p>	<p>La cadena de prestación de los servicios de esta institución está establecida en el decreto de creación de esta.</p> <p>También contamos con el PEI donde se Muestra la Estrategia Nacional de Desarrollo END.</p> <p>Evidencias: 5.3.2.a) Decreto de creación de la OPRET. 5.3.2.b) PEI institucional.</p> <p>La OPRET, participa de manera activa en la definición de las políticas del INTRANT, así como colaborando con los estudios que el mismo realiza para las mejoras en el transporte.</p>	<p>No tenemos desarrollado un sistema compartido con los posibles socios en la cadena de prestación de servicios en el intercambio de datos.</p> <p>No contamos con coordinaciones de procesos con otras organizaciones relevantes</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>La institución cuenta con planes de mejoras como resultado de la encuesta de clima e implementación del plan de mejora de las autoevaluaciones CAF y NOBACI, a raíz del cual se han implementado mejoras involucrando el personal.</p> <p>Evidencias: 5.3.5.a) Actas de reuniones de coordinación. 5.3.5.b) Auto evaluación NOBACI. 5.3.5.c) Planes de mejoras producto de la encuesta de clima y autoevaluaciones.</p>	<p>No contamos con coordinaciones de procesos con otras organizaciones relevantes.</p> <p>No contamos con estas asociaciones.</p>

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>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>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>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>La OPRET aplica la Encuesta de Satisfacción de los Servicios Presenciales ofrecidos a los ciudadanos/cliente acorde a la resolución 03-2019 del Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Evidencias: 6.1.1.1.a) Resultados de Encuesta de Satisfacción MAP.</p> <p>Para dar información a sus clientes la OPRET, ha dispuesto diversos canales entre los que están: portal Web, sub-portal transparencia, redes sociales, Oficina de Acceso a la Información.</p> <p>Evidencias: 6.1.1.2.a) Resultados de Encuesta de Satisfacción MAP. 6.1.1.2.b) Oficina de Acceso a la Información. 6.1.1.2.c) Charla a nuestros colaboradores sobre el Régimen ético y Disciplinario de la ley 41-08. 6.1.1.2.d) Código de Ética Institucional.</p> <p>En la OPRET se involucran a los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización, a través de sus opiniones colocadas en los buzones suministrados por la institución, como también a través de las encuestas realizadas, las cuales sirven de base para mejorar los servicios de la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Institución.</p> <p>Evidencias: 6.1.1.3.a) Buzones de Sugerencias. 6.1.1.3.b) Encuesta de Satisfacción al 2022 de un 95% y al 2023 con una mejora de un 96%.</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>La institución cuenta con el Portal Web Institucional que contiene el sub-portal de transparencia, código de ética institucional. Así como el comité de ética, quien vela por el cumplimiento de las normas dictadas por la Dirección General de Ética e integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Contamos con planes de información y mediciones donde se establece la calidad de la información, siguiendo los estándares establecidos en por las NOBACI, DIGEIG, OPTIC.</p> <p>Evidencias: 6.1.1.4.a) El sub-portal de Transparencia. 6.1.1.4.b) Código de ética Institucional. 6.1.1.4.c) Resolución de miembros del Comité de ética. 6.1.1.4.d) Plan de información y comunicación. Para dar información a sus clientes la OPRET, ha dispuesto diversos canales entre los que están: portal Web, sub-portal transparencia, redes sociales, Oficina de Acceso a la Información.</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>La OPRET cuenta con estándares de valoración relacionado a la integridad hacia la organización</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>mediante las encuestas de satisfacción que realiza anualmente para conocer el nivel de complacencia de sus clientes.</p> <p>Evidencias: 6.1.1.5.a) Código de Ética Institucional. 6.1.1.5.b) Índice de Satisfacción del Cliente. 6.1.1.5.c) Encuesta de satisfacción al 2022 de un 95% y al 2023 con una mejora de un 96%.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>La OPRET cuenta con mediciones de valoración referente a la confianza hacia la organización a través de las encuestas que realiza anualmente para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes.</p> <p>Evidencias: 6.1.2.1.a) Código de Ética Institucional. 6.1.2.1.b) Índice de Satisfacción del Cliente. 6.1.2.1.c) encuesta de satisfacción al 2022 de un 95% y al 2023 con una mejora de un 96%.</p> <p>En la encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios un 96% favoreció el acceso a los servicios ofrecidos. La OPRET recibió del CONADIS, el reconocimiento el Sello de Oro en Accesibilidad Universal en el marco de “RD Incluye” relacionado al acceso para las personas discapacitadas, en el portal institucional se</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>encuentran desglosados los servicios que prestamos, así como el horario de estos. Evidencias: 6.1.2.2.a) Certificado CONADIS. 6.1.2.2.b) Encuestas. 6.1.2.2.c) Fotos del Portal Institucional.</p> <p>En la encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios el 89% de los ciudadanos/clientes señaló como favorable el cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio en la OPRET.</p> <p>Contamos con un plan medioambiental. Evidencias: 6.1.2.3.a) Encuesta de Satisfacción. 6.1.2.3.b) Plan Medioambiental. 6.1.2.3.c) Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>El informe de la Encuesta de Satisfacción, realizada en agosto de 2021, tenemos segmentado los resultados por sexo, grupo de edad, nivel académico y situación laboral. Evidencias: 6.1.2.4.a) Encuesta de Satisfacción al 2022 de un 95% y al 2023 con una mejora de un 96%.</p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>La OPRET, utiliza métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes entre los que están: Portal Web, sub-portal transparencia, redes sociales, chat, foro, App. Evidencias: 6.1.2.5.a) Informe sobre el portal Web,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Agilidad de la organización.	<p>Sub-portal transparencia, redes sociales, chat, foro, App.</p> <p>Contamos con políticas referentes a las mediciones de los resultados obtenidos a través de los diferentes medios de sugerencias, lo cual aporta a la agilidad de la organización. Se evidencia una implementación de mejoras a razón de las recomendaciones hechas a través de los medios de sugerencia. Mediante nuestra área de Atención al Usuario, disponemos de la agilidad para satisfacer las necesidades del ciudadano.</p> <p>Evidencias: 6.1.2.6.a) Carta Compromiso al Ciudadano. 6.1.2.6.b) Portal Web. 6.1.2.6.c) Redes Sociales (Instagram, Facebook, WhatsApp Business). 6.1.2.6.d) Foros, Correo Institucional, Chat en Línea.</p>	
7) Digitalización en la organización.	<p>Disponemos de los documentos internos de la organización de manera digital, para su mejor manejo y protección. Se digitalizan procesos y anexos utilizados por la organización día a día.</p> <p>Evidencias: 6.1.2.7.a) Proyecto de Digitalización de Documentos. 6.1.7.b) Base de Datos OPRET.</p>	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Contamos con mediciones de los tiempos de espera en fila, para la compra de la tarjeta, así como el acceso de los usuarios a los trenes y el tiempo de recorrido. Evidencias: 6.2.1.1.a) Resultados de los indicadores de operaciones.</p> <p>Contamos con un sistema de gestión para el procesamiento de las quejas, el cual genera los números de seguimiento para cada caso. Evidencias: 6.2.1.2.a) Portal OPRET, Atención al Usuario, Formulario virtual de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.</p> <p>Cumplimos con las medidas exigidas a través de la Carta Compromiso, las cuales aseguran que el cumplimiento de los estándares de calidad. Evidencias: 6.2.1.3.a) Carta Compromiso al Ciudadano. 6.2.1.3.b) Reunión directa con el Comité de Calidad.</p> <p>Cumplimos con la oferta de servicios presentados a los usuarios por los diferentes medios de publicaciones utilizados. Contamos con una Carta de Compromiso al Ciudadano mediante la cual asumimos el deber de ratificar públicamente nuestra responsabilidad de brindar al ciudadano(a) un servicio de excelente calidad. Evidencias: 6.2.1.4.a) Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>Contamos con diferentes canales de información (Redes Sociales, Portal WEB, Centro de Atención al Usuario, OAI).</p> <p>Evidencias: 6.2.2.1.a) (Redes Sociales, Portal WEB, Centro de Atención al Usuario, OAI). 6.2.2.1.b) Indicador, Porcentaje de Actualización en el Portal, POA.</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Contamos con disponibilidad de las diferentes informaciones institucionales ofrecidas a toda ciudadanía a través de los canales ya antes mencionado.</p> <p>Evidencias: 6.2.2.2.a) (Redes Sociales, Portal WEB, Centro de Atención al Usuario, OAI).</p> <p>Contamos con la disponibilidad de los objetivos de rendimiento de nuestra organización a través de las publicaciones de los informes de resultados, además de estar contenidos en el PEI y en el POA.</p> <p>Evidencias: 6.2.2.3.a) PEI y en el POA.</p> <p>Contamos con los portales de datos abiertos y transparencia, los cuales han sido de prioridad para la institución.</p> <p>Evidencias: 6.2.2.4.a) Normas NORTIC A3:2014.</p> <p>La OPRET tiene definido el horario de los servicios que presta, haciéndolo público a través de los portales institucionales y redes</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>8) Costo de los servicios.</p> <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>sociales.</p> <p>Evidencias: 6.2.2.5.a) Foto de horario en el portal. Contamos con mediciones de los tiempos de espera en fila, para la compra de la tarjeta, así como el acceso de los usuarios a los trenes y el tiempo de recorrido.</p> <p>Evidencias: 6.2.2.6.a) Resultados de los indicadores de operaciones.</p> <p>Contamos con mediciones de los tiempos de para la prestación del servicio, para la compra de la tarjeta, así como el acceso de los usuarios a los trenes y el tiempo de recorrido.</p> <p>Evidencias: 6.2.2.7.a) Resultados de los indicadores de Operaciones.</p> <p>Contamos con el análisis y proyección del costo del servicio brindado.</p> <p>Evidencias: 6.2.2.8.a) Estructura de Costos. 6.2.2.8.b) Sub-portal de Servicios (https://www.opret.gob.do/Servicios/PasajesEmpresariales y https://www.opret.gob.do/Servicios/PasajesIndividuales).</p> <p>Contamos con un portal WEB, que contiene todas las informaciones concernientes a los distintos servicios ofrecidos con sus correspondientes responsables.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencias: 6.2.2.9.a) Foto del portal web. 6.2.2.9.b) Manual de Atención al Usuario. 6.2.2.9.c) Sub-portal del Marco Legal.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. 2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Contamos con políticas referentes a las mediciones de los resultados obtenidos a través de los diferentes medios de sugerencias. Se evidencia una implementación de mejoras a razón de las recomendaciones hechas a través de los medios de sugerencia. Evidencias: 6.2.3.2.a) Sistema de Quejas y Sugerencias. 6.2.2.b) Informes de Buzón físico de Sugerencias.	No contamos con políticas que integran a los grupos de interés en la toma de decisiones para la prestación de servicios.
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. 4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de	La OPRET, utiliza métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes entre los que están: Portal Web, sub-portal transparencia, redes sociales, chat, foro. Evidencias: 6.2.3.3.a) Informe sobre el portal Web, Sub-portal transparencia, redes sociales, chat, foro.	No contamos con indicadores en relación de diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Contamos con políticas que nos indican con qué frecuencia deben ser realizados los encuentros con los diferentes grupos de interés para identificar sus necesidades y hacia donde se orientan sus recomendaciones.</p> <p>Evidencias: 6.2.3.5.a) Listado de asistentes del Comité de Calidad a la presentación de la Carta Compromiso.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>A través del Portal Web, los ciudadanos clientes pueden obtener el flujo y acceso continuo de la información de su interés.</p> <p>Evidencias: 6.2.4.1.a) Portal Web, redes sociales, chat en línea, WhatsApp Web.</p> <p>Contamos con el Sub-portal Transparencia, a través del cual son compartidas las informaciones, permitiendo así, la visibilidad y claridad de nuestros indicadores.</p> <p>Evidencias: 6.2.4.2.a) Carta Compromiso al Ciudadano. 6.2.4.2.b) Portal Transparencia. 6.2.4.2.c) Área de atención al usuario.</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p> <p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>La institución realiza la encuesta de clima organizacional a fin de identificar acciones que impacten en el rendimiento global de la organización.</p> <p>Evidencias: 7.1.1.1.a) Encuesta de Clima Organizacional al 2022 – 78%.</p> <p>Contamos diferentes comités (Compras, Calidad, Ética, Incentivos, etc.) de donde se toman las principales ideas y opciones para la toma de decisiones.</p> <p>El comité de Ética tiene como uno de sus objetivos, lograr la identificación de cada uno de los servidores públicos con la misión, visión y valores de la institución.</p> <p>Evidencias: 7.1.1.2.a) Actas de constitución de los diferentes comités.</p> <p>Existen diversos comités, tales como Compras, Calidad, Ética, Incentivos, etc., de donde se toman las principales ideas y opciones para las actividades de mejora.</p> <p>Evidencias: 7.1.1.3.a) Actas de constitución de los diferentes Comités.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p> <p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>Nuestro Comité de Ética, posee actividades que están dirigidas hacia el compromiso ético. Contamos con un código de ética institucional y un plan anual aprobado y avalado por la DIGEIG.</p> <p>Evidencias: 7.1.1.4.a) Comisión de Ética Pública. 7.1.1.4.b) Plan de Trabajo Comisión de Ética 2021.</p> <p>Nuestro Manual de Ética cuenta con los mecanismos de consultas y dialogo para las diferentes situaciones que se puedan presentar.</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional (SECAP) realizada por el MAP a la OPRET, se pondera el enfoque de la organización para los cambios e innovaciones en la interpretación de data por dimensiones: Mejora y cambio.</p> <p>Evidencias: 7.1.1.7.a) Encuesta de Clima Organizacional al 2022 de 78%.</p> <p>Disponemos de los documentos internos de la organización de manera digital, para su mejor manejo y protección. Se digitalizan procesos y anexos utilizados por la organización día a día.</p> <p>Evidencias: 7.1.1.8.a) Proyecto de Digitalización de Documentos. 7.1.1.8.b) Base de Datos OPRET.</p>	<p>No contamos con los indicadores de satisfacción referentes a las facilidades y medios disponibles en las consultas y diálogos.</p> <p>No contamos con políticas de responsabilidad Social.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) La agilidad de la organización.	<p>Contamos con políticas referentes a las mediciones de los resultados obtenidos a través de los diferentes medios de sugerencias, lo cual aporta a la agilidad de la organización. Se evidencia una implementación de mejoras a razón de las recomendaciones hechas a través de los medios de sugerencia. Mediante nuestra área de Atención al Usuario, disponemos de la agilidad para satisfacer las necesidades del ciudadano.</p> <p>Evidencias: 7.1.1.9.a) Carta Compromiso al Ciudadano. 7.1.1.9.b) Portal Web. 7.1.1.9.c) Redes Sociales (Instagram, Facebook, WhatsApp Business). 7.1.1.9.d) Foros, Correo Institucional, Chat en Línea.</p>	

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
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>En el informe de la Encuesta de Clima Organizacional (SECAP) realizada por el MAP a la OPRET, se pondera la interacción de los supervisores con el personal.</p> <p>Evidencias: 7.1.2.1.a) Encuesta de Clima Organizacional al 2022 – 78%.</p> <p>La Institución cuenta con el Mapa de Procesos aprobado por la DE diseñado bajo todos los parámetros de gestión de la Planificación</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>4) La gestión del conocimiento.</p> <p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>Estratégica.</p> <p>Evidencias: 7.1.2.2.a) Mapa de Procesos de la OPRET.</p> <p>Se evalúan los resultados de los Acuerdos de Desempeño por cada servidor público, a través de las evidencias de las tareas/ metas establecidas.</p> <p>Evidencias: 7.1.2.2.3.a) Acuerdos de Desempeño de la OPRET.</p> <p>Contamos con la política de comunicación que establece las directrices de una comunicación interna efectiva, a través de Outlook; comunicaciones escritas; memorándums internos; flotas telefónicas; murales informativos e Intranet y el desarrollo de una comunicación interna a través de boletines, circulares y brochures.</p> <p>La institución realiza la socialización de procedimientos, resultados operativos, entre otros.</p> <p>Evidencias: 7.1.2.5.a) Plan de Comunicación Institucional. 7.1.2.5.b) Invitaciones y convocatorias, a través del Correo Interno (Outlook). 7.1.2.5.c) Murales informativos en las áreas comunes y departamentales. 7.1.2.5.d) Boletines. 7.1.2.5.e) Política de Comunicaciones.</p>	<p>No contamos con la gestión del conocimiento</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Contamos con el Reconocimiento anual por parte de la Institución a los empleados que se destacaron en sus puestos de trabajo, así como a los colaboradores especiales de la OPRET.</p> <p>Evidencias: 7.1.2.6.a) Reconocimiento al Mérito. 7.1.2.6.b) Reconocimiento a Empleados Destacados. 7.1.2.6.c) Reconocimiento a los Colaboradores Especiales.</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional (SECAP) realizada por el MAP a la OPRET, se pondera el enfoque de la organización para los cambios e innovaciones en la interpretación de data por dimensiones: Mejora y cambio.</p> <p>Evidencias: 7.1.2.7.a) Encuesta de Clima Organizacional Encuesta de Clima Organizacional al 2022 – 78%.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p>		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional (SECAP) realizada por el MAP a la OPRET, se pondera el enfoque de la organización para mejorar el clima laboral en la Interpretación de data por dimensiones: Calidad de Vida Laboral.</p> <p>Evidencias: 7.1.2.1.a) Encuesta de Clima Organizacional al 2022 – 78%.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	Contamos con la Encuesta de Satisfacción del Servicio de Identificación y Análisis de Riesgos de la Administradora de Riesgos de Laborales Salud Segura (ARL) en el que se mide el grado de satisfacción con los servicios brindados. Evidencias: 7.1.2.2.a) Encuesta de Satisfacción del Servicio de Identificación y Análisis de Riesgos.	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	En la Encuesta de Clima Organizacional (SECAP) realizada por el MAP a la OPRET, se pondera el enfoque de la organización para mejorar el clima laboral en la Interpretación de data por dimensiones: • Equidad y Género. Evidencias: 7.1.2.3.a) Encuesta de Clima Organizacional al 2022 – 78%	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Las Políticas medioambientales en la OPRET, establecen las acciones encaminadas al uso sustentable de los recursos naturales y la conservación del patrimonio natural del territorio en que se desarrolla la Institución. Evidencias: 7.1.2.4.a) Plan de Protección al Medioambiente.	

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.		No contamos con mediciones del Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Motivación y empoderamiento. 3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Como parte del modelo de gestión organizacional en la OPRET, una de las actividades que realiza el Departamento de Recursos Humanos, es la elaboración de los planes de acción con las necesidades de formación identificadas en los Informes de Resultados de la EVA. Evidencias: 7.1.2.3.a) POA.	No contamos con mediciones de Motivación y empoderamiento.

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	Contamos con registros de algunos de los indicadores (Absentismo y Rotación) en ciertas áreas de la institución. Contamos con registro de asistencia, vía reloj control de asistencia. Evidencias: 7.2.1.1.a) Índice de Absentismo x Período. 7.2.1.1.b) Índice de Rotación x Período.	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	Contamos con la creación de los diferentes comités institucionales a fin de gestionar las mejoras e inclusión del personal en los trabajos de mejora institucionales, involucrando el personal en los mismos, con los cuales se reúne periódicamente el Director Ejecutivo para escuchar inquietudes y colaborar con los planes de acción. Realizamos la solicitud en los planes operativos, para que cada área, pueda involucrar a	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>las diferentes áreas, para el cumplimiento de sus objetivos, requiriendo la relación de los involucrados, como elemento indispensable en la elaboración de sus POA.</p> <p>Evidencias: 7.2.1.2.a) POA. 7.2.1.2.b) Reuniones del Comité de Calidad. 7.2.1.2.c) Autodiagnóstico CAF. Contamos con un Comité de Ética, cuyas actividades están enfocadas en el compromiso ético. Además, contamos con un código de ética institucional aprobado y avalado por la DIGEIG.</p> <p>Evidencias: 7.2.1.3.a) Plan de Capacitación, Taller sobre Conflictos de Intereses. Realizamos actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p> <p>Evidencias: 7.2.1.4 Actividades de reciclaje, actividad de siembra de árboles, entre otras.</p>	<p>No contamos con todos los indicadores de medición para análisis de mejora de este ejemplo.</p>

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	Contamos con indicadores relacionados con el rendimiento individual, como son los resultados de las evaluaciones por desempeño anuales. Evidencias: 7.2.2.1.a evaluaciones por desempeño.	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación. 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. 4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Contamos con acciones de reconocimiento individual y de equipos, ejecutadas anualmente de algunas áreas de la institución.	No contamos con todos los indicadores de medición para análisis de mejora de este ejemplo. No contamos con todos los indicadores de medición para análisis de mejora de este ejemplo.

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:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Contamos con el programa educativo “Cultura Metro RD”, dirigido a: Personas, Centros Educativos e Instituciones con el objetivo de fomentar el conocimiento sobre el funcionamiento del Metro y Teleférico de Santo Domingo a los futuros usuarios de estos sistemas de transporte, además de contribuir con la difusión del arte, cultura e historia dominicana.</p> <p>Evidencias: 8.1.2.1.a) “Cultura Metro RD”.</p>	
<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>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>Contamos con acciones orientadas al bienestar de personas con necesidades especiales que lo requieran.</p> <p>Dentro del Programa “Cultura Metro RD” se han ejecutado diversos actos culturales que incluyen encuentros deportivos, visitas guiadas, lecturas de textos literarios, danza, teatro, poesía, actos patrióticos, homenajes, exposiciones fotográficas y artes plásticas, entre otros. Además, se prestan las instalaciones para actividades culturales o cualquier otra solicitud supervisada por el departamento de Comunicaciones.</p> <p>Evidencias: 8.1.2.3.a) “Cultura Metro RD”.</p>	<p>No contamos con encuestas ni estudios al respecto.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>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>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>		<p>No contamos con estudios al respecto.</p> <p>No contamos con estudios de impacto social al respecto.</p> <p>No contamos con encuestas ni estudios al respecto.</p> <p>No contamos con estudios sobre la opinión del público en general, acerca de la accesibilidad y transparencia en nuestra organización.</p>

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el</p>	<p>Hemos implementado acciones enfocadas a la preservación de los recursos.</p> <p>Evidencias: 8.2.1.a) Proyecto Piloto en una estación para la sustitución de sistemas de iluminación de alto consumo por otros de mayor eficiencia energética y amigable al medioambiente. 8.2.1.b) Se colocaron frenos regenerativos de</p>	<p>No contamos con indicadores al respecto.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>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>energía a los trenes.</p> <p>8.2.1.c) Proyectos de instalación de nuevos paneles en taller de TIM con ahorros en iluminación, así como el cambio a lámparas LED en estaciones e inmediaciones de las oficinas de la OPRET.</p>	<p>No contamos con indicadores al respecto.</p> <p>No contamos con indicadores al respecto.</p> <p>No contamos con políticas ni indicadores de diversidad.</p>
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>La OPRET realiza benchlearning y benchmarking con la participación en foros y seminarios internacionales, mediante los cuales se conocen y adoptan las mejores prácticas relacionadas con la institución y sus cambios.</p> <p>Evidencias:</p> <p>8.2.6.a) Fotos y documentos de los encuentros de benchlearning internacionales.</p> <p>8.2.6.b) Correos confirmando asistencia a Benchlearning.</p>	<p>No contamos con políticas ni indicadores al respecto.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>Contamos con informes para medir la responsabilidad social de la institución.</p> <p>Evidencias: 8.2.8 a) Informe máquinas Recybot Tetra Pak en el metro Santo Domingo. 8.2.8 b) Informe de seguimiento de las áreas institucionales recuperadas y áreas verdes.</p>	<p>No contamos con políticas ni indicadores al respecto</p>

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Contamos con registros de cantidad de usuarios transportados y tarjetas vendidas.</p> <p>Evidencias: 9.1.1.a) Informes Trimestrales de Demanda y Explotación.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>Medimos el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos, a través de la encuesta de satisfacción. Evidencias: 9.1.2.a) Encuesta de satisfacción.</p> <p>Contamos con mediciones del grado de cumplimiento de los contratos/acuerdos de la organización. Evidencias: 9.1.4.a) POA 2022, 2023.</p> <p>Contamos con auditorías anuales en donde se ven todos procedimientos, informes, manuales, etc., para cerciorarse que se está cumpliendo lo establecido. Evidencias: 9.1.5 a) Informe de auditoría Contraloría b) Informe de auditoría Contraloría NOBACI</p> <p>Contamos con la implementación de nuevos productos para aumentar la capacidad del Metro de Santo Domingo. Evidencias: 9.1.6 a) Comunicado emitido en la plataforma institucional sobre la llegada 6 vagones para el Metro de Santo Domingo.</p>	<p>No contamos con estudios ni indicadores al respecto.</p> <p>No contamos con indicadores al respecto.</p>

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
<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>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</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>La institución evalúa los Resultados del desempeño en la gestión de los recursos disponibles, a través de los monitoreos de la ejecución presupuestaria y los informes físicos financieros trimestrales.</p> <p>Evidencias: 9.2.1 Informes Físicos Financieros. La OPRET, evalúa los Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios, a través de las encuestas de satisfacción a los usuarios.</p> <p>Evidencias: 9.2.2 Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</p> <p>Contamos con mediciones del grado de cumplimiento de las alianzas y de acuerdos institucionales de la organización.</p> <p>Evidencias: 9.2.4.a) Relación de Convenios Interinstitucionales suscritos por la OPRET. 9.2.4.b) Convenio con CESMET, URBE, Salud Pública, AFD, INAGUJA, Ministerio de Cultura, MIDE. 9.2.4.c) Memorias Institucionales 2023.</p>	<p>No contamos con análisis comparativo al respecto.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Contamos con un plan de acción de NOBACI, con el fin de mejorar el control interno.</p> <p>Evidencias: 9.2.6.a) Matrices con plan de acción de NOBACI.</p>	<p>No contamos con mediciones sobre el valor añadido del uso de la tecnología y de la información.</p>
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p> <p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Contamos con indicadores de la ejecución presupuestaria y financiera.</p> <p>Evidencias: 9.2.8.a) POA 2022, 2023.</p> <p>Contamos con estudios de factibilidad para cada uno de los proyectos en ejecución de la Institución.</p> <p>Evidencias: 9.2.9.b) Informe del estudio de factibilidad.</p>	<p>No contamos con premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>

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

Documento Externo
SGC-MAP