

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:
MINISTERIO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA**

FECHA:

JULIO 2023

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
I) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	<p>El Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE), a través de la construcción del Plan estratégico Institucional (PEI) en el 2021, realizó la revisión de su filosofía institucional (Misión, Visión y Valores), este fue el resultado de tres talleres virtuales interactivos y dinámicas técnicas de levantamiento presenciales, con la participación de los grupos de interés y colaboradores, en las que se desarrollaron varias actividades de análisis y pensamiento estratégico, mesas de discusión para el análisis FODA y el uso de la herramienta o método de las 5M. Asimismo, fueron revisados y analizados documentos similares y el Plan de Gobierno 2021 - 2024. Anualmente se ha realizado los planes operativos que apoyan al cumplimiento de las estrategias definidas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Comunicación de Formulación PEI 2021.• Presentación de Formulación PEI 2021.• Invitación del Ministro a Viceministros, directores, Encargados y demás colaboradores al Taller de Plan Estratégico.• Política de Planificación Institucional.• Plan Estratégico Publicado en el Portal:	

	<p>https://mapre.gob.do/quienes-somos/plan-estrategico-de-la-institucion/</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones de formulaciones POA. • Guías de formulaciones POA, PACC. • Procesos de seguimiento y levantamientos planes, programas y proyectos. 	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	<p>MAPRE, establece el marco de valores alineados a la misión y visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autodiagnósticos 2021-2022. • Marco de Valores • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, ver en el portal web. • Marco de valores, Portal Web https://mapre.gob.do/quienes-somos/ 	
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>Se evidencia que el MAPRE, asegura un marco de valores que describen la identidad de la institución: Integridad, Transparencia, Innovación, Compromiso e Inclusión. Acordes a la Estrategia Nacional, de acuerdo con lo evaluado en el proceso de levantamiento del Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. • Página Web del Ministerio: https://mapre.gob.do/sobre-nosotros/ 	
4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos	<p>Se evidencia que el Ministerio Administrativo de la presidencia compartió la Misión, Visión, objetivos</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>estratégicos y operativos con los empleados de la organización y otras partes interesadas. En este sentido se mantienen actualizadas las informaciones en el Portal Web institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web del Ministerio: https://mapre.gob.do/sobre-nosotros/ • Política de Comunicación Organizacional. 	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>Se evidencia que la institución asegura el efectivo funcionamiento y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la filosofía Institucional, así como las estrategias para adaptarlas a los cambios tanto internos como externos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de Gestión del Cambio Organizacional. • Políticas de Planificación Institucional. • Políticas de Calidad de la Supervisión. 	
<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>El MAPRE posee un sistema de consecuencias para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, conscientes de la importancia de modelar y mantener una cultura ética. También mantiene políticas internas y procesos que promueven la transparencia y el comportamiento ético del personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Consecuencias MAPRE. • Política de Ética Institucional. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias. • Formulario Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias. 	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	<p>Se evidencia que el MAPRE, refuerza la confianza, lealtad y respeto a través de los comités de trabajo y las reuniones entre áreas directivas y departamentos, contribuyendo a la gestión interna y asegurando la colaboración transversal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de Comités de Trabajo. • Políticas de Calidad de la Supervisión. • Minutas de Reuniones de equipos y comités. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia que el MAPRE ha definido y construido oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garantizan la agilidad de la organización.</p> <p>Anualmente, la institución tiene establecidos los periodos de actualización de documentos y a requerimiento de las áreas responsables.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución No. MAPRE-002-2022 que modifica la Estructura Organizativa del MAPRE. • Resolución No. MAPRE-003-2022 que aprueba la modificación del Manual de Organización y Funciones del MAPRE. • Mapa de Procesos 2022-2026 (vigente). • Lista Maestra de Documentos. 	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Se evidencia la implementación de objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño institucional.</p> <p>El MAPRE a desarrollado su POA en consecución de las estrategias definidas en el Plan Estratégico 2021-2024.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guía de Formulación (POA). • Plan Operativo Anual (POA) 2023. • Informe de Ejecución de Indicadores (POA) Trimestrales 2023. 	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>El MAPRE anualmente motiva la implementación de mejoras en el Sistema de Gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las exceptivas de los interesados del Ministerio Administrativo. Se evidencia la implementación de mejoras identificadas a través de auditorías, encuestas, revisiones de procesos, monitoreo de indicadores y resultados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Auditorias Internas y Externas 2022. • Medición de índice de Satisfacción Ciudadana. 	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Mejora Anual Servicio: Recorridos Históricos Culturales. 	
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>Se evidencia la gestión de un sistema de información, el MAPRE evalúa y gestiona constantemente un Sistema de Seguridad de la Información (SGSI) certificado por la Norma ISO 27001:2013, así como la gestión oportuna de riesgos de seguridad de la información. De igual modo se realiza el monitoreo permanente de los requerimientos de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manuales de SGSI y Políticas de SGSI. • Informe sobre el estado de avance en la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) al mes de marzo 2023. • Informe de Ejecución (POA) consolidado al segundo trimestre 2023. 	
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>En el MAPRE, se evidencian acciones y aplicación de los principios de Calidad Total, motivando la mejora continua de los procesos y sistemas que conforman la Institución, anualmente se realiza la presente autoevaluación, así como los planes de mejora correspondientes. El Ministerio este año forma parte de los 45 órganos y entes priorizados, para lo cual ya contamos con un portal web con acceso restringidos en la página oficial del SISMAP</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Gestión Pública. La institución se ha mantenido gestionando sus indicadores de SISMAP, obteniendo las puntuaciones de: ENE-85.81%, FEB-85.81%, MAR-81.82%, ABR-84.34%, MAY-84.47% y JUN-87.77%.</p> <p>El Ministerio ha obtenido y mantenido las certificaciones Nortic A2, A3, A5, A6, A7, B2, E1. Así como la Certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), Y Actualmente se encuentra implementando un Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) Norma ISO 37001:2016.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Calidad MAPRE • Autodiagnóstico CAF 2021,2022. • Informe sobre el estado de avance en la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) al mes de marzo 2023. • Recertificación Norma ISO 27001:2013. • Reportes de Auditoria ISO 27001:2013 • Recertificaciones NORTIC. • Manual de Políticas y Procedimientos. 	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se evidencia el establecimiento de mecanismos que aseguran la efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e internas en toda la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web, redes sociales del ministerio administrativo actualizadas. • Participaciones en actividades comunitarias de representantes del ministerio. • Participaciones en medios y redes. • Políticas y Procedimientos de comunicación organizacional. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Política de servicios TRANSDOC. • Política de Administración de Intranet (para colaboradores). 	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	<p>Se evidencia a través del establecimiento de herramientas de gestión como los Planes Operativos, planes de mejora, comités de trabajo, entre otros, las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos institucionales, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de Comités de Trabajo. • Políticas Gestión Cambio Organizacional. • Actas de Comités de Trabajo. • Planes Operativos Anuales. • Planes de Mejora. 	
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>A través de las Políticas de Comunicación Organizacional y los distintos medios designados de comunicación interna y externa.</p> <p>Evidencias: Ver ejemplos anteriores.</p>	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	<p>Dentro del marco de valores institucionales el MAPRE, ha definido la innovación como uno de sus valores principales, así como una de sus estrategias.</p> <p>Evidencias: Minutas de reuniones, mejoras en procesos, Premio Nacional a la Innovación Pública.</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>Se evidencian 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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de Comunicación Organizacional. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas y Procedimientos de Cambio Organizacional. • Difusiones de nuevos procesos, planes, programas, proyectos a través de medios internos y externos. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan los valores éticos y el compromiso en la inclusión y la transparencia. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	<p>El MAPRE, se evidencia la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan los valores éticos y el compromiso en la inclusión y la transparencia.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas y procedimientos de Comités de Trabajo. • Comité de Compras y Contrataciones • Comité de Calidad Institucional • Comité Mixto Seguridad y Salud en trabajo • Comité de Sostenibilidad 3R • Comité de Implementación de las Normas Básicas de Control Interno 	
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>Se evidencia una cultura de respeto y liderazgo impulsada con mecanismos como el código de ética institucional. Así como detección y apertura a las necesidades individuales y colectivas, a través de programas y beneficios como el empleado feliz, seguro de vida, cooperativa, ayudas de subsidio de medicamentos.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Código Ético, Políticas y Procesos de Ética Institucional. • Políticas y Procedimientos de Inclusión Laboral. • Beneficios del colaborador(a). 	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	<p>Se realizan anualmente encuestas internas y de clima laboral para la identificación y conocimiento de necesidades, así como se promueve la comunicación transversal en los medios mencionados anteriormente. En los comités de trabajo y en difusiones al personal.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Encuestas Internas. • Políticas y procedimientos de Comunicación Organizacional. • Informes de Encuestas de Clima. 	
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>Se realizan anualmente los acuerdos y evaluaciones de desempeño de los/las colaboradores(as), este año se están realizando monitoreos de los acuerdos de desempeño 2023 trimestralmente en los que cada área debe realizar una revisión, comunicar y apoyar al personal en desarrollo de sus tareas, planes y objetivos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de Desempeño. • Minutas de Monitoreo de Acuerdos de Desempeño. • Evaluación de Acuerdos de Desempeño. 	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	<p>Se evidencia a través del monitoreo de los Planes Operativos Anuales (POA), trimestralmente. Así como las evaluaciones de desempeño de cada colaborador, relacionados a sus objetivos, la</p>	

	<p>delegación de funciones en caso de vacaciones, licencias y demás.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo e Informes trimestrales POA 2023. • Acuerdos de Desempeño 2023. • Políticas y procedimientos de Sustitución Temporal. 	
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>Se evidencia la promoción de una cultura de aprendizaje a través del Plan de Capacitación de Recursos Humanos, así como la debida detección de necesidades que surgen, las evaluaciones de desempeño de los colaboradores, y/o solicitudes del colaborador o su supervisor inmediato, anticipando las demandas y requisitos a nuevos procesos, proyectos y actividades del MAPRE.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación 2023. • Políticas y Procedimientos de Solicitud y Tramitación de Capacitación. • Delegación de Sustitución Temporal (vacaciones, licencias, et.) 	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		No se evidencia un programa de reconocimiento de esfuerzos individuales o de equipos.

Subcriterio I.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>Se evidencia el análisis y monitoreo de las necesidades y expectativas de los grupos de interés a través de las encuestas aplicadas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Encuestas de Satisfacción. • Políticas y Procedimientos de Encuestas de Satisfacción en el Servicio. • Matriz de Interesados MAPRE. 	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Se ha desarrollado y mantenido relaciones proactivas con autoridades políticas desde áreas ejecutivas y legislativas.</p> <p>Evidencia: Sala de Prensa, Portal Web MAPRE.</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Se han identificado las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión, como: la Implementación de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) en este 2023, siendo una de las 45 instituciones (órganos) y entes priorizados, oficializado en la Resolución No.29-2023.</p> <p>De igual modo, se evidencia el proceso de implementación de un Sistema de Gestión Antisoborno, conformación de Comité de Función de Cumplimiento, aproximándose a los pasos para establecer y formalizar un Sistema SGAS, acorde a las disposiciones del Decreto No.36-21 que crea el Programa de Cumplimiento Regulatorio en las</p>	

	<p>Contrataciones Públicas de la República Dominicana. Así como el proceso de implementación y cumplimiento del Índice de Control Interno (ICI).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comités Conformados para estos fines. • Plan Operativo Anual 2023. • Capacitaciones al personal sobre estos nuevos sistemas, indicadores, métodos. 	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>Se evidencia en el MAPRE, la alineación de las políticas públicas y las decisiones políticas en el desempeño de la institución.</p> <p>Evidencia: Alineación de los Planes Institucionales (POA, PACC 2023) a las políticas públicas END, Plan plurianual e indicadores de gestión de órganos rectores.</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>Se han gestionado y desarrollado asociaciones con grupos importantes de interés en favor de los y las ciudadanos, en conjunto a organizaciones no gubernamentales, grupos y asociaciones.</p> <p>Evidencia: Sala de Prensa Portal Web MAPRE.</p>	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>Se evidencia la participación de la MAE, funcionarios y representantes de la institución en actividades con organizaciones de diversa índole.</p> <p>Evidencia: Sala de Prensa Portal Web MAPRE.</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>Se evidencia la promoción de la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización a través de las redes sociales del Ministerio y su Portal Web.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web del MAPRE: https://mapre.gob.do/noticias/ 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales @maprerd 	
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	<p>Se han identificado las condiciones a través de la planeación estratégica, incluyendo acciones para el cumplimiento de los cambios presentados en el entorno externo e interno de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual 2023. • Planes internos y comités conformados. 	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	<p>Se evidencia la identificación de los grupos de interés relevantes y se realizan acciones de levantamiento de sus necesidades y expectativas.</p> <p>Evidencia: Matriz de análisis y expectativas interesados.</p>	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	<p>Se han considerado reformas del sector público en distintos ámbitos de indicadores de gestión, para lo cual ha habido modificaciones en la planeación estratégica y metodologías de implementación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de seguimiento Indicadores de Gestión. • Planes Operativos 2023. 	

<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Se evidencia el análisis del desempeño interno y las capacidades de la organización. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz FODA. • Valoración de Riesgos del Sistema de Seguridad de la Información (SGSI). 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Se han traducido la misión, visión y objetivos estratégicos en el Plan Estratégico Institucional. Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2021-2024, Marco estratégico MAPRE.</p>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Se evidencia que la institución ha realizado acciones y actividades en las que se involucra a los grupos de interés en el desarrollo de estrategias, dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web del MAPRE: https://mapre.gob.do/noticias/ • Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana. • Participaciones del Ministro y funcionarios en actividades de grupos de interés. 	

<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>Se evidencia la integración de aspectos de sostenibilidad y gestión ambiental a través de las acciones que el MAPRE realiza de Responsabilidad Social y en los Planes del comité para estos fines. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Gestión Ambiental. • Plan de Gestión Ambiental. • Actividades de Responsabilidad Social (Charlas, Reuniones, Capacitaciones, Reforestaciones 2023). 	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Se asegura la disponibilidad de recursos para la gestión efectiva de las acciones del Ministerio Administrativo. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas y Procedimientos de Planificación Institucional. • Plan Estratégico Institucional. • Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC 2023). • Planes Operativos Anuales 2023. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Se han implantado estrategias y la planificación mediante la definición de prioridades de la Institución en el marco temporal, proceso y proyectos adecuados. Evidencia:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución No. MAPRE-002-2022 que modifica la Estructura Organizativa. • Plan Estratégico 2021-2024. • Planes operativos anuales. 	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	<p>Se evidencia que el MAPRE, elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores a las distintas áreas de la institución, partiendo del marco estratégico.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación y Difusión de la Formulación POA 2023. • Planes Operativos 2023. 	
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>Se evidencia la comunicación eficaz de los objetivos, las estrategias, planes/tareas y los resultados previstos logrados a los grupos de interés en los diferentes niveles organizacionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación Levantamiento POA 2023. • Difusión de POA 2023. • Portal Web actualizado: https://mapre.gob.do/transparencia/plan-estrategico-de-la-institucion/ 	
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>Se evidencia el monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización. Trimestralmente se cargan y monitorean las evidencias de ejecución de programas, proyectos y actividades del Plan Operativo Anual (POA) 2023.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Planificación Institucional. • Plan Operativo Anual (POA). • Informe trimestral POA 2023. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<p>Se evidencia la identificación de necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones a través de las detecciones de necesidades de proyectos orientados a TIC's.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metodología de Administración de Proyectos TIC. • Acta de constitución de proyectos, cronogramas, gestión de proyectos de innovaciones TIC. 	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	<p>Se han realizado levantamientos de necesidades impulsadas por criterios de innovación, para el desarrollo de proyectos y actividades por el Laboratorio de Innovación Pública (LIP-RD).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividad realizada del Foro de Internacional de Innovación Pública. • Actividad realizada de la Semana Iberoamérica de Innovación Pública. 	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	<p>Se evidencia la comunicación de la política de innovación y los resultados de la organización a los grupos de interés del MAPRE.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sala de prensa, portal web MAPRE. • Redes sociales MAPRE. 	
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora	<p>Se promueven aportes innovadores y creativos por parte del personal, esto se evidencia en las</p>	

<p>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>actualizaciones de procesos y sistemas del ministerio. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difusión Premio de Innovación Pública en su tercera edición. • Encuestas internas de procesos. • Desarrollo de herramientas Tics para procesos internos. 	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se evidencia la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados en proyectos y actividades de la organización. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual (POA) 2023. • Plan de Compras y Contrataciones 2023. • Presupuesto aprobado y ejecuciones. • Implementación del indicador: Índice de Control Interno (ICI). 	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>El MAPRE, analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de los colaboradores(as) a fin de generar bienestar conforme a los recursos disponibles para los fines.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo y Comunicación Solicitud de Detección de Necesidades de Capacitación. • Programa de préstamos personales "Empleado Feliz". • Ajustes Salariales Colectivos. • Jornada Oftalmológica. • Subsidio 100% de dependientes directos de la póliza de salud con ARS SENASA. • Tarifas corporativas en Red de Gimnasios Gold's Gym. • Plan Anual de Capacitaciones. • Política de Evaluación del Desempeño del Colaborador. • Planificación de Recursos Humanos 2023. 	
<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>Se desarrolla e implementan políticas y procedimientos de recursos humanos están basadas en la planificación estratégica de la institución y respaldadas en la ley Núm. 4108 de Función Pública, y reglamentos aplicables. Con los cuales, garantiza de forma transparente todos los procesos considerando los principios de equidad, igualdad de oportunidades, diversidad, no discriminación e inclusión social.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Reclutamiento y Selección de personal, Formulario de Requisición de Personal. • Histórico de Promociones. • Política de Beneficios Laborales. • Histórico de estadísticas de género. 	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad,</p>	<p>Se evidencia una implementación de la política de recursos humanos considerando los principios de</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>equidad, neutralidad, merito e igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral a través de los procesos documentados, actividades y acciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Reclutamiento y Selección de Personal. • Políticas y procedimientos de inducción al nuevo colaborador, beneficios laborales, comités de trabajo, inclusión social y laboral, seguridad y salud en el trabajo, entre otras. • Estadísticas de género, personal, capacitaciones, etc. • Programas de pasantías: “Gobernemos Juntos” “Mi Verano en Palacio Nacional”. • Charlas: “Trato digno para las personas con discapacidad” • Bienestar en la vida cotidiana. 	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo humano y carrera, se promueve y ejecuta acciones formativas en pro al crecimiento profesional de los colaboradores y colaboradoras de la institución. En este sentido, para la elaboración del plan de capacitación anual son requeridas dos herramientas fundamentales, la detección de necesidades de capacitación y la evaluación de desempeño.</p> <p>En continuidad con el desarrollo profesional, desde la división de reclutamiento y selección se considera cubrir vacantes con recursos internos, a fin de impulsar las oportunidades de crecimiento para los colaboradores.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de capacitación. • Plan de Capacitación 2023. • Formulario Detección de Necesidades de Capacitación. • Histórico de Promociones. 	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>Se evidencia la motivación y apoyo de una cultura de desempeño. Todos los colaboradores acuerdan y firman un documento formal donde se establecen los objetivos y metas que un colaborador(a) debe alcanzar durante un periodo determinado. MAPRE realiza anualmente evaluaciones de desempeño de todo el personal, a fin de dar fiel cumplimiento a lo estipulado en la Ley No.4108 de Función Pública.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política y procedimientos de Evaluación de Desempeño del Colaborador. • Acuerdos de desempeño. • Evidencias Indicador de SISMAP: 07 Gestión del Rendimiento, cargadas. 	
<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>Desde MAPRE se ha desarrollado una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización. Se conformó el Comité de Transversalización del Enfoque de Género con el objetivo de asegurar las acciones de igualdad, con representación de las áreas claves para la gestión del personal (identificación de necesidades diferenciadas de hombres y mujeres) y para el seguimiento de objetivos estratégicos en cuanto estos ámbitos como formaciones y programas, charlas informativas, actividades institucionales, rangos salariales, entre otros.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de Transversalización del Enfoque de Género. • Plan de Capacitaciones 2023. • Estadísticas de género, personal, capacitaciones, rango salarial etc. • Convocatorias, participaciones y difusiones de comunicaciones actividades varias. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	<p>Para el desarrollo de los recursos humanos se han implementado varios métodos de identificación de necesidades de formación, entre los cuales podemos destacar: Formulario detecciones de necesidades de capacitación y el plan de mejora de las evaluaciones de desempeño anual.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitaciones 2023. • Formulario Detecciones de Necesidades. • Indicador Trimestral de Capacitaciones. • Política de Capacitación. 	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>El MAPRE, mantiene y gestiona políticas y procedimientos de reclutamiento y selección de personal acordes a las estrategias definidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Reclutamiento y Selección del Personal. • Plan Anual de Capacitaciones. • Formulario Detecciones de Necesidades 	

<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>Los procesos del ministerio invitan al desarrollo de la mejora continua, con el objetivo de dinamizar la participación de sus colaboradores en procesos de aprendizaje e innovación, realizando convocatorias de capacitaciones, talleres y charlas sobre diversos temas de importancia para la institución en las que se hace uso de los medios tecnológicos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias, participaciones y difusiones de capacitaciones, actividades varias. • Evaluación de impacto de la Capacitación. • Detección de Necesidades. • Indicador de capacitaciones en TIC. 	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo de planes de capacitación utilizando como insumo la detección de necesidades de capacitación, las formaciones identificadas a raíz de las evaluaciones de desempleo de cada colaborador y el plan operativo anual (POA), de igual modo de incluyen capacitaciones para el desarrollo de los colaboradores en habilidades blandas, trabajo en equipo e instrumentos de la gestión pública.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación 2023. • Difusión de convocatorias a capacitaciones. • Formulario de Detecciones de necesidades. 	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se evidencia el acompañamiento de los colaboradores de nuevo ingreso a MAPRE, mediante un proceso de inducción. El personal de nuevo ingreso debe participar del proceso de inducción, con el fin de facilitarle información que le</p>	

	<p>permita lograr la identificación con la organización, de tal forma que su incorporación cubra todos los aspectos para un adecuado ajuste a su puesto de trabajo.</p> <p>En este proceso incide la División de Reclutamiento, Selección y Evaluación del Desempeño y los supervisores directos de áreas. El Curso Básico de Ética para servidores Públicos y el Curso Inducción a la Administración Pública forman parte del asesoramiento individual de los nuevos colaboradores para su adaptación a los procesos de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Inducción al Nuevo Colaborador. • Política Reclutamiento y Selección de Personal. • Formulario de Inducción. • Certificados de Curso de Ética • Registro de asistencia al curso inducción a la administración pública. 	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La división de desarrollo humano y carrera de la dirección de recursos humanos, promueve y ejecuta acciones formativas en pro al crecimiento profesional de los colaboradores y colaboradoras de la institución.</p> <p>En continuidad con el desarrollo profesional, desde la división de reclutamiento y selección se considera cubrir vacantes con recursos internos, a fin de impulsar las oportunidades de crecimiento para los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Histórico de Promociones. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones de comisiones de servicio del personal de Carrera Administrativa. 	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	<p>Se incentiva el desarrollo y la promoción de métodos modernos de formación (e-learning, cursos sincrónicos y asincrónicos) por medio de proveedores que brindan estas plataformas y métodos innovadores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones Virtuales. • Convocatorias y difusiones capacitaciones mensuales. • Indicador de capacitaciones en TIC. 	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	<p>Se desarrollan las planificaciones adecuadas para las actividades formativas, se publican y difunden capacitaciones mensualmente, las cuales incluyen la identificación de acciones formativas que fortalecen las técnicas de comunicación, gestión de riesgos, conflictos de intereses, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de Capacitaciones. • Convocatorias diversas a capacitaciones abiertas tales como cursos, talleres y charlas orientados a la gestión ambiental, igualdad de género, ética, gestión de riesgos y resolución de conflictos: Charla Masculinidad Responsable, Lengua de señas, Trato digno para personas con discapacidad, Comunicación efectiva, Diplomado de compras y contrataciones públicas, Curso Básico Ética para servidores públicos. 	

<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 evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas, a través de distintas herramientas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formularios de Evaluaciones de la Capacitaciones. • Ponderación al contenido de la formación y al facilitador. • Certificados de Participación. 	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencia la promoción de una cultura de dialogo y comunicación abierta que propicia el aporte de idas de los colaboradores y fomento al trabajo en equipo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Encuestas de Satisfacción (Internas y externas). • Política de Buzones de Quejas y Sugerencias Interno. • Política de Comités de Trabajo. 	
<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>MAPRE de forma proactiva ha creado espacios de medios de consulta y dialogo como son: un portal de intranet, una página web, murales, correo, reuniones, buzones físicos y digitales, entre otros para la participación del empleado con miras a la mejora de los procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medios hábiles para comunicación y participación. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Buzón de Quejas y Sugerencias (Interno). • Portal Intranet. 	
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>Se han realizado charlas y convocatorias a actividades que propician la cultura de la innovación y la creatividad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias a actividades formativas. • Taller Como Innovar en tu Espacio de Trabajo. 	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>Se elabora el acuerdo entre directivos y colaboradores sobre los objetivos y metas que debe cumplir el colaborador durante el período determinado. Al crear los acuerdos de desempeño de manera individual.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política y procedimientos de Evaluación de Desempeño del Colaborador. • Acuerdos de desempeño. • Evidencias Indicador de SISMAP: 07 Gestión del Rendimiento, cargadas 	
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>A través de la Dirección de Recursos Humanos se ha realizado la solicitud de la aplicación de Encuesta Clima Laboral para iniciar dicho proceso junto al MAP. Posteriormente compartir con los colaboradores los resultados obtenidos y crear planes de mejora.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de acompañamiento Encuesta Clima enviada al MAP. 	

<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Se aseguran las buenas condiciones ambientales de trabajo a través de las acciones de salud y seguridad en el trabajo, además se realizan con frecuencia charlas y operativos de seguridad laboral, salud y cuidados a los colaboradores de la Casa de Gobierno.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jornada de Vacunación de Salud. • Programa de Subsidio de Recetas Médicas. • Charlas de seguridad en el trabajo, oficinas verdes, entre otras. • Charlas de salud (Cardiovascular, Diabetes, hipertensión). • Jornada oftalmológica. • Sanitización en espacios de trabajo. 	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Se asegura que las condiciones son propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los colaboradores de MAPRE, a través de las políticas institucionales sobre los beneficios al personal, establecidos bajo a la Ley de Función Pública núm. 4108 y su Reglamento de Relaciones Laborales núm. 52309. Se provee el día libre por cumpleaños y graduación a cada colaborador y de licencias de maternidad y paternidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Beneficios de Empleados. • Licencia de paternidad/maternidad. • Beneficio de día libre por cumpleaños • Día por graduación. 	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>MAPRE ha desarrollado acciones a favor de la inclusión de colaboradores con diversas discapacidades con el objetivo de asegurar su</p>	

	<p>participación plena y efectiva dentro de la institución. Ofreciendo condiciones libres de discriminación y con igualdad de oportunidades en el acceso, permanencia, remuneración y ascenso en el empleo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas y procesos orientados a la inclusión social y laboral. • Acondicionamientos físicos de infraestructuras (Rampas, Baños). • Capacitación lengua de señas • Charla Trato digno a personas con discapacidad. 	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Se evidencia la planificación y desarrollo de métodos adaptados para recompensar al personal de forma monetaria o no, a través de los beneficios institucionales ofrecidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incentivo por rendimiento Individual. • Incentivo colectivo por cumplimiento de indicadores (SISMAP). • Subsidio medicinas por recetas médicas. • Subsidio al 100% del almuerzo. • Préstamo Empleado Feliz. • MAPRE piensa en tu salud gimnasio Gold's Gym. • Subsidio 100% de dependientes directos de la póliza de salud con ARS SENASA. • Seguro de vida Colectivo. 	

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
<p>La Organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>MAPRE ha identificado las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes para los procesos y sistema de gestión.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Matriz de Interesados, necesidades y expectativas. Sala de prensa, Portal Web MAPRE. 	
<ul style="list-style-type: none"> 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>Se han efectuado convenios/acuerdos en colaboración, teniendo en cuenta los socios interesados del ministerio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Acuerdo de suministro de uniformes suscrito con la Industria Nacional de la Aguja (INAGUJA). Convenio interinstitucional para la transferencia de 50 autobuses para asignación a Asociaciones Estudiantiles suscrito con el Ministerio de la Juventud, de fecha 15 de junio de 2023. Acuerdo de Evaluación de Desempeño Institucional (EDI) 2023 (MAPRE-MINPRE-MAP-MEPYD). 	

<ul style="list-style-type: none"> 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>Se han definido en los acuerdos, los roles y las responsabilidades de cada parte, así como los medios de monitoreo a su finalización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Acuerdos antes mencionados. 	
<ul style="list-style-type: none"> Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado. 		No se identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo.
<ul style="list-style-type: none"> Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes. 	<p>Se evidencia que se seleccionan los proveedores tomando en cuenta los criterios establecidos en la ley de Compras y Contrataciones vigente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe semestral de la Dirección Jurídica. Informes de Reuniones del Comité de Compras y Contrataciones. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Mediante el portal de transparencia en la página web del ministerio, se publican las informaciones correspondientes de forma proactiva, proporcionando datos abiertos de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reportes de Evaluación del portal de transparencia. Actualizaciones del portal de transparencia. 	

<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>El MAPRE, incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes haciendo uso de las encuestas de satisfacción y a través del buzón de quejas y sugerencias habilitado.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política del Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias. • Informe de Quejas y Sugerencias. • Política de Encuestas de Satisfacción. • Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana. 	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>Se evidencia a través de los medios que se han establecido para encuestas y manejo de buzones, asegurando la confidencialidad, integridad, disponibilidad y transparencia sobre los datos obtenidos de opiniones de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejemplo anterior. 	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Se evidencia una gestión eficaz de las expectativas, a través del catalogo de servicios MAPRE, disponible en el portal web, así como en el Observatorio Nacional de los Servicios Públicos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información de los Servicios disponibles. • Catálogo de Servicios 2023. 	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	<p>Se evidencia la alineación de la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (2021-2024). • Plan Operativo Anual (POA) 2023. • Programación Presupuestaria 2023. 	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>Se evalúan los riesgos de las decisiones financieras y se evidencia la elaboración del presupuesto, integrando los objetivos financieros y no financieros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto aprobado 2023. • Ejecuciones presupuestarias enero-junio 2023 	
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>Se evidencia el aseguramiento de la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, ejecución, calidad del gasto, etc.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia, publicación mensual de datos de ejecución presupuestaria y presupuesto. • Presupuesto aprobado 2023. 	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad	Se asegura la gestión eficaz de los recursos financieros de la institución, a través del correcto	

<p>de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>uso de sistemas de contabilidad y evaluación de los gastos. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución presupuestaria 2023. • Informes financieros DIGEPRES 2023. • Informe Semestral 2023. • Memoria Institucional 2022. 	
<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>Se evidencia el uso de sistemas de planificación y control presupuestarios acordes a los órganos rectores como SIGEF, SIGOB, Portal de Compras y Contrataciones, AVACOMP. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto aprobado 2023. • Plan Operativo Anual 2023. • Plan Anual de Compras y Contrataciones 2023. 	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Se evidencia la delegación de responsabilidades financieras en la institución a través del Viceministerio Administrativo y Financiero, y las distintas áreas de la Dirección Financiera y Dirección Administrativa. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura Organizacional. • Manual de Funciones y cargos viceministerio administrativo y financiero y sus dependencias. 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	<p>La institución propicia los escenarios adecuados para el aprendizaje, así como la gestión de la información y conocimiento a través de los distintos procesos y sistemas implementados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitaciones 2023. • Manual de Políticas y Procedimientos. • Carpetas digitales de distintas áreas, sistemas y procesos. 	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>El MAPRE garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada y almacenada y usada eficazmente a través del Sistema de Seguridad de la Información y de los distintos procesos monitoreados con interacciones externas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de comunicación organizacional. • Políticas y procedimientos del Buzón de Quejas y Sugerencias. • Políticas y procedimientos de Encuestas de Satisfacción de los Servicios. • Políticas y procedimientos de Atención Ciudadana. 	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>Se evidencia el aprovechamiento de las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades y los procesos digitales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Semestral 2023. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Proyectos TIC herramientas de uso interno: Sistema de Reserva de Salones MAPRE, Sistema de Salud MAPRE, Implementación de la Plataforma de Ayuda MAPRE. • Proyectos TIC de cara al Ciudadano: Recorrido Virtual 360 (https://palacionacional.gob.do/) 	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>La institución establece redes de aprendizaje y colaboración externa a través del laboratorio de innovación pública (LIP-RD) es un departamento que cumple con el objetivo de desarrollar proyectos de mejora en la administración pública y de gobierno. En la consolidación del mismo el Laboratorio de Innovación Pública ingresó a la Red de Laboratorios Ciudadanos y de Gobierno de la Secretaria General Iberoamericana (SEGIB).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de actividades LIP-RD. • Foro Internacional de Innovación Pública, bajo la coordinación del MAPRE, febrero 2023. • Semana Iberoamericana de Innovación Pública, celebrada en marzo 2023. • Informe Semestral 2023. • Lanzamiento de la 3ra edición del Premio Nacional a la Innovación Pública, mayo 2023. 	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Se evidencia el correcto seguimiento y monitoreo de la información y el conocimiento de la organización asegurando su relevancia, corrección,</p>	

	<p>confiabilidad, seguridad y disponibilidad a través del Sistema de gestión de la Información SGSI.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual SGSI 2023. • Informes de Auditorías Internas Realizadas. • Matriz de Comunicación Organizacional. 	
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>MAPRE, tiene sus canales internos a través de la Comunicación Organizacional para garantizar que todos los colaboradores tengan acceso a la información y el conocimiento.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas y Procedimientos de Comunicación Organizacional. • Matriz de Comunicación Interna/Externa. • Canales de comunicación definidos: Intranet, Correo electrónico, Comunicaciones Masivas, Pantallas salones, murales, talleres, reuniones. 	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	<p>Se evidencia el aseguramiento del acceso al intercambio de datos abiertos relevantes, a través de las certificaciones de las Normas Nortic de la OGTIC, relacionadas al manejo de datos abiertos y portal web.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones Normas Nortic (OGTIC): A2, A3, A5, B2, E1. • Plan Operativo Anual DTIC 2023. 	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	<p>Se evidencia el aseguramiento del conocimiento clave a través de los procesos, las carpetas digitales de cada área, con los debidos controles sobre la información y su disponibilidad. El MAPRE al</p>	

	<p>ingresar todo colaborador debe firmar un Acuerdo de Confidencialidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas y Procedimientos Sistema SGSI. • Políticas y Procedimientos de Desvinculación de Colaboradores. • Acuerdos de Confidencialidad. • Sistema de Consecuencias. 	
--	--	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, se encarga de garantizar la seguridad y la integridad de la información, estableciendo una visión tecnológica de la organización, desarrollando estrategias para su implementación. A su vez identifica las necesidades tecnológicas de este Ministerio Administrativo de la Presidencia, evaluando nuevas soluciones e implementando medidas de protección contra ciberataques y buscando mejorar los procesos de este Ministerio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual DTIC 2023. • Plan Estratégico Institucional. 	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	<p>A través de las divisiones de administración de proyectos y servicios Tics, se monitorean y evalúan sistemáticamente los costos-efectividad de las tecnologías usadas en el ministerio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual DITC 2023. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Compras y Contrataciones. • Plan Estratégico Institucional. 	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	<p>Se identifica y se utilizan tecnologías acordes a las necesidades de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual DITC 2023. 	
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>El MAPRE utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación en la digitalización de la información.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Office 365 • Proyectos TIC herramientas de uso interno: Sistema de Reserva de Salones MAPRE, Sistema de Salud MAPRE, Implementación de la Plataforma de Ayuda MAPRE. 	
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>En MAPRE se aplican las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando herramientas que promuevan la mejora de los servicios digitales y en línea, así como el acceso a procesos más ágiles.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyectos TIC herramientas de uso interno: Sistema de Reserva de Salones MAPRE, Sistema de Salud MAPRE, Implementación de la Plataforma de Ayuda MAPRE. • Proyectos TIC de cara al Ciudadano: Recorrido Virtual 360 (https://palacionacional.gob.do/) 	

<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>Se implementan normas, protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación ISO/IEC 27001:2013. • Certificaciones Nortic (A3, A4, A7). • Políticas y protocolos de seguridad de la información. 	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Se evidencia la gestión de residuos de productos e insumos TIC, cumpliendo las políticas y protocolos medio ambientales de manejo de residuos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de Gestión Ambiental, Inclusión social y laboral. • Políticas de descargo y plan de gestión ambiental y seguridad laboral. 	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Se garantiza la provisión y mantenimiento efectivo de las instalaciones del Palacio Nacional y áreas externas, así como todos los mantenimientos eléctricos, equipos, mobiliario, etc.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyectos de Ingeniería: Reforzamiento estructural de la Cúpula de la Casa de 	

	<p>Gobierno, restauraciones en distintos balcones del 3er nivel, reparación y mantenimiento al interior de la cúpula, baños, tuberías, entre otros proyectos de infraestructura.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual 2023 – Dirección de Ingeniería. • Plan de Mantenimiento de la Infraestructura física de la Casa de Gobierno. 	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencian las instalaciones en condiciones de trabajo seguras y efectivas, incluidas las señalizaciones e identificaciones necesarias para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes e interesados visitantes del Palacio Nacional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espacios dispuestos para seguridad y tránsito peatonal en las instalaciones y alrededores del Palacio Nacional. • Plan de Seguridad laboral. 	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>Se aplica y garantiza el ciclo de vida de un sistema integrado de gestión de las instalaciones que incluyen procesos de reutilización, reciclaje o eliminación segura de insumos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de Uso de Vehículos Asignados, gestión ambiental, manejo de activos fijos e intangibles. 	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Se brinda valor al público, colocando a la disposición el servicio de Recorridos Históricos Culturales a través de las instalaciones del Palacio Nacional.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Recorrido Histórico Cultural. • Portal web: https://mapre.gob.do/servicios/recorridohistorico-cultural-al-palacio-nacional/ 	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>Para garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de uso de vehículos asignados. • Manuales, políticas y procedimientos de Gestión Ambiental MAPRE. 	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	<p>Se garantiza la adecuada accesibilidad física a las instalaciones del Palacio Presidencial, acorde a las posibilidades de la infraestructura que posee.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Rampas de acceso al estacionamiento, políticas de asignación y uso de parqueo.</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
La Organización:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	El Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE) documenta y estandariza los procesos identificados para dar cumplimiento a los objetivos institucionales mediante manuales, políticas y procedimientos. Los mismos son actualizados continuamente, con el fin de crear y promover la mejora continua en todos los procesos que impactan las actividades cotidianas de la institución.	

	<p>Se dispone de la política Control de Políticas y Procedimientos con las directrices pertinentes para llevar a cabo debidamente las mejoras en las documentaciones institucionales, ya sea elaboración, modificación, actualización o anulación.</p> <p>La institución dispone el fácil alcance a los canales o buzones institucionales para la canalización de las mejoras identificadas en los procesos para de esta forma, contribuir a la eficiencia de los mismos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Procesos 2023. • Lista Maestra de Documentos. • Manual de Políticas y Procedimientos Misionales 2023. 	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>El Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE) dispone de un Sistema de Ayudas MAPRE con la finalidad de gestionar todas las solicitudes de ayudas sociales que generan el Presidente y el Ministro Administrativo para impactar en el bienestar y la salud del ciudadano Dominicano. Este sistema integral automatiza el a gestión de las ayudas sociales, y de igual forma, es utilizada para monitorear los avances de las mismas, y a partir de lo dicho, mitigar el cúmulo de solicitudes y el cuello de botella para tramitar las mismas.</p> <p>También, contamos con un Sistema de Gestión RD (SIGRD) destinado con el fin de eficientizar el seguimiento de los proyectos que son desarrollados y ejecutados por gabinetes del Estado. La plataforma interinstitucional gestiona y evalúa los avances de</p>	

	<p>dichos proyectos, como también eficientizar el flujo de funciones para el registro de datos considerando las pautas para lograr las iniciativas, obras, proyectos y donaciones, creando y visualizando y representando datos en formato gráfico para el análisis ilustrativo de los macro datos o datos masivos a presentar.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política Solicitud y Gestión de Ayudas Sociales. • Procedimiento de Solicitud de Compromisos Gestión RD. 	
<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>El Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE) dispone de un Plan Estratégico Institucional (PEI) que orienta la gestión a la identificación de las prioridades, estrategias y los recursos necesarios para el alcance de los objetivos institucionales. El Eje Estratégico de Fortalecimiento Institucional establece como objetivo estratégico el fortalecimiento y la mejora de la operatividad y gestión administrativa del MAPRE. Este objetivo se mitiga mediante el levantamiento y la actualización de las políticas y procedimientos que estandarizan, eficientizan y mitigan los procesos, riesgos y factores críticos de éxito con el propósito de establecer una cultura de mejora continua en la operatividad institucional.</p> <p>La institución garantiza el cumplimiento de los objetivos mediante instrumentos de planificación, evaluación y monitoreo, PACC y POA; aseguran que las compras y/o contrataciones de los bienes y servicios demandados por la institución y su</p>	

	<p>personal se puedan adquirir durante un ejercicio presupuestal de un (1) año. A través de los POA se levantan y se monitorean todos los proyectos, planes, programas y actividades de la institución, así como las pautas para la obtención de los resultados esperados de cada área del Ministerio y por ende se traduzca al cumplimiento con las expectativas de los ciudadanos(as).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024). • Política Control de Políticas y Procedimientos. • Política Planificación Institucional. • Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC 2023). • Plan Operativo Anual (POA 2023). 	
<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>El MAPRE cuenta con un Manual Descriptivo de Cargos que provee la descripción de la naturaleza del trabajo, las responsabilidades típicas y las competencias requeridas para llevar a cabo todas las actividades afines que le competen. A nivel procedimental, todos los procedimientos adheridos a las políticas como soporte, establecen los responsables de realizar todas las actividades con la finalidad de crear un modelo reproducible de trabajo, y cumplir con parámetros definidos de calidad y eficiencia. Las responsabilidades son asignadas en base a las competencias que se definen para el logro de las mismas, desde que el personal de Reclutamiento y Selección del Personal procede a evaluar y validar el perfil del candidato hasta que se capacita para el crecimiento en conocimientos, habilidades, herramientas y destrezas a fin de</p>	

	<p>cumplir con las tareas y proyectos para la mejora de la productividad institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Organización y Funciones. • Manual Descriptivo de Cargos. • Listado Maestro de Políticas y Procedimientos Aprobados. • Política Control de Políticas y Procedimientos. • Política Reclutamiento y Selección del Personal. • Política Asignación de Becas Especializadas. 	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>El MAPRE dispone de una política de control documental que estipula la mejora y la simplificación continua de los procesos como forma de robustecimiento y adaptación a las normativas legales y a la realidad de la ejecución de los procesos.</p> <p>La política previamente citada establece que todos los documentos de procesos estandarizados deben ser revisados por la Dirección Jurídica para asegurar que las directrices de las políticas y procedimientos no infrinjan con ninguna ley, así como la actualización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política Control de Políticas y Procedimientos. • Listado Maestro de Políticas y Procedimientos Aprobados. 	

Documento Externo
SGC-MAP

<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>No se evidencia el impulso de 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>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>La institución cuenta con indicadores para la evaluación y el seguimiento de los procesos mediante Plan Operativo Anual (POA) para conocer el grado de cumplimiento de lo programado y establecer acciones correctivas y preventivas para mitigar las faltas en las actividades cotidianas de la institución.</p> <p>Los Acuerdos de Desempeño individuales están debidamente alineados con los POA, mediante los cuales se realizan las Evaluaciones de Desempeño a los colaboradores(as) de la institución, indicador que va enfocado a medir el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en los POA.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política Planificación Institucional. • Plan Anual Operativo (POA 2023). • Política Evaluación de Desempeño del Colaborador(a). • Acuerdos de Desempeño 2023. • Monitoreo de Acuerdos de Desempeño. 	
<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>El MAPRE se recertificó en la Norma ISO/IEC 27001:2013 que establece los requisitos para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), sistema que busca salvaguardar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información del Estado.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. • Manual de Políticas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – ISO 27001:2013. • Política Control de Políticas y Procedimientos. • Lista Maestra de Documentos 2023. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>El MAPRE mediante Buzones Internos y Externos de Sugerencias, Quejas, Denuncias y Felicitaciones recibe, canaliza y da tratamiento a toda sugerencia de mejora, queja y/o denuncia relacionada a cualquier actividad que se estime como contraria a los intereses de la institución, así como cualquier sugerencia que pueda contribuir al fortalecimiento de los servicios y la gestión institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política Buzón de Sugerencias, Quejas, Denuncias y Felicitaciones. • Formulario Buzón de Sugerencias MAPRE. • Formulario Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias MAPRE. 	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana. • Informe de Resultados de Encuesta 	
<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>El MAPRE utiliza un sistema de seguimiento de solicitudes de Ciudadanos(as) donde se permite a los edecanes bloquear las fechas manualmente para que el usuario pueda reservar según la disponibilidad de la agenda interna del departamento.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan para la Gestión de la Capacidad y Disponibilidad (Recorrido Histórico Cultural) 2023. • Portal Web MAPRE: https://mapre.gob.do/formularios/recorrido-historico.php 	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución ha documentado políticas que promuevan una cultura de respeto a la diversidad, igualdad, no discriminación e inclusión social y laboral de grupos en situación de vulnerabilidad, a fin de garantizar la igualdad de oportunidades para el personal, así como de la ciudadanía y personas relacionadas al MAPRE.</p> <p>El MAPRE establece, mediante el Código de Ética Institucional, el respeto a la diversidad en el marco de respeto a los derechos humanos para el fortalecimiento de una cultura de ética e integridad, mediante un instrumento de cumplimiento obligatorio para todo el personal de esta institución.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Política Inclusión Social y Laboral. • Código de Ética Institucional. • Correos/ minutas de reuniones del Comité. 	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	<p>Mediante el Portal Web del MAPRE se proporciona informaciones veraces y de calidad sobre los procesos y servicios institucionales para conocimiento de la ciudadanía y personal de la institución. A través del INTRANET MAPRE, se proporcionan información y servicios dirigida a todo el personal para el mejor desempeño de sus funciones, tales como circulares, novedades del personal, servicios acerca del Ministerio, calendarios, formación en línea, menú, Estructura Organizacional, Manuales, Política y Procedimientos, etc.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web MAPRE: https://mapre.gob.do/servicios/ • Catálogo de Servicios MAPRE. • Plan para la Gestión de la Capacidad y Disponibilidad (Recorrido Histórico-Cultural). • Política Administración de Intranet. • Política y Protocolo de Atención Ciudadana 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	El MAPRE, cuenta con la coordinación de los procesos dentro de la organización para el alcance de los objetivos institucionales. De igual forma, se coordina procesos en conjunto con otras	

	<p>instituciones dentro de Casa de Gobierno, enfocados a los procesos de Gestión de Ingeniería y Servicios Generales y Atención al Ciudadano(a). Se evidencia un Mapa de Procesos y Cadena de Valor definida, en los cuales se establecen los macroprocesos con sus debidos procedimientos y documentación soporte.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Procesos 2022. • Cadena de Valor MAPRE 2022. • Manual de Políticas y Procedimientos Misionales 2022. 	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>El MAPRE evidencia con un sistema integral para eficientizar el seguimiento de los proyectos que son desarrollados y ejecutados por gabinetes del Estado e instituciones gubernamentales. Mediante la plataforma se gestiona y evalúan los avances de los proyectos y el registro de datos para creación de estadísticas y reportes dinámicos a nivel geográficos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política Gestión de Seguimiento Desarrollo de Proyectos. • Procedimiento Solicitud de Compromisos Gestión RD. 	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>El MAPRE cuenta con comités de trabajo para la contribución a la gestión interna de la institución, en los cuales se vela por el involucramiento de los colaboradores(as) de las diferentes áreas para la identificación de necesidades y planteo de soluciones con el fin de promover una cultura de</p>	

	<p>mejora continua en todos los servicios de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política Comités de Trabajo. • Oficios Aprobados por MAE. 	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>Nuestra ubicación dentro del Palacio Nacional nos facilita compartir procesos interinstitucionalmente de gestión administrativa tales como: tecnología, ingeniería y servicios generales, correspondencia y salud a las demás instituciones con asiento en Casa de Gobierno, entre éstas: Dirección de Estrategia y Comunicación Gubernamental (DIECOM), Consultoría Jurídica, etc.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes correspondencias tramitadas a instituciones. • Atención y servicio de otras unidades a: Servicios Generales, Ingeniería, etc. 	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>		<p>El MAPRE no cuenta con acuerdos estándares comunes ni 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 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>El MAPRE, mediante el Viceministerio de Gestión Social y Comunitaria, utiliza asociaciones con Gobiernos Locales que fungen como intermediarios para la canalización de las solicitudes de ayudas sociales de parte de ciudadanos(as) vulnerados. De igual forma, el Viceministerio de Gestión Social y Comunitaria remite solicitudes a otras instituciones del Estado que gestione ayudas de la naturaleza de la solicitud en cuestión.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política Solicitud y Gestión de Ayudas Sociales. • Matriz Relación de Beneficiarios. • Matriz Casos Remitidos. • Informe Semestral 2023. 	
--	--	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>La percepción de la organización se obtiene dentro del marco de la implementación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, aplicadas a los grupos interés del servicio de Recorridos Históricos Culturales. La misma tiene un aumento en la satisfacción en este 2023.</p> <p>Puntuaciones del índice de Satisfacción Ciudadana 2022 - 99.44% y 2023 -100%. Se evidencia la aplicación de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana y la elaboración del Informe sobre los resultados obtenidos de la evaluación realizada por los Cliente/Ciudadanos sobre el servicio de Recorridos Históricos Culturales a través de los años.</p>	

	<p>El resultado general de la encuesta de clima organizacional donde se considero el rendimiento de la organización y su imagen ascendió a 80.93% en 2021.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023. • Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022. • Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional, 2021. 	
<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>MAPRE, ha demostrado orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención, en los aspectos mencionados y evaluados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad 2022 – 100%, 2023 – 100% • Atención personalizada 2022 – 100%, 2023 – 100% • Información facilitada 2022 – 100%, 2023 – 100% • Interés mostrado en dar respuesta 2022 – 100%, 2023 – 100%. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023. • Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022. 	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>MAPRE, provee los medios de participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones en la organización, así como lo son las encuestas de satisfacción del servicio y los buzones de quejas y sugerencias. Dada la naturaleza de la institución es limitada la participación que se puede ejercer de forma directa de los ciudadanos.</p>	

	<p>A continuación, las solicitudes recibidas por vías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Física (6) solicitudes, de las cuales (6) fueron respondidas a tiempo. • Portal SAIP (28) solicitudes, respondidas a tiempo 11, y 17 con prórroga. • Sistema 311 (33) solicitudes, todas respondidas a tiempo. • Otros medios (3) solicitudes, (1) a tiempo y (1) con prórroga. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Balance de Gestión OAI ene-jun 2023. • Políticas y procedimientos de los Buzones de Quejas y Sugerencias. • Seguimiento a los Buzones. • Informe Semestral 2023. • Plan Operativo Anual 2023. 	
<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>En cuanto a la transparencia, apertura e información MAPRE, obtuvo la puntuación en enero del año 2022 alcanzó un 99%, en la evaluación realizada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). En cuanto al índice de transparencia, mantenemos un porcentaje de cumplimiento general de 87.6%, correspondiente a la suma de las evaluaciones del Portal de Transparencia, el sistema de Datos Abiertos y el manejo del Portal de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP). A la fecha no contamos con los resultados de las evaluaciones correspondientes de dicho órgano rector. La transparencia, apertura e información proporcionada por la organización hacia nuestros grupos de interés es de importancia.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023. • Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022. • Monitoreos portal de transparencia. • Evaluaciones realizadas por la DIGEIG 2022. • Portal de Transparencia actualizado: https://mapre.gob.do/transparencia/ 	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>Se evidencia la medición de la percepción sobre la organización y la confianza generada a ciudadanos/clientes. MAPRE, ha realizado mediciones sobre la profesionalidad, confianza en el personal de la organización a través del modelo SERVQUAL, el mismo obtuvo los siguientes resultados por parte de los ciudadanos/clientes de la institución: La confianza brindada por el personal 100%. El cumplimiento de los plazos de gestión 100%. La profesionalidad del personal 100%. El trato brindado 100%.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confianza en el personal 2022 – 100% y 2023 – 100% <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023. • Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		

<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Los ciudadanos/clientes han valorado el nivel de confianza hacia a la organización y sus productos/servicios: La confianza brindada por el personal 100%, valorando la fiabilidad con un 100%. (2022-2023). Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023. • Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022. 	
<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 accesibilidad a los servicios del MAPRE, físicos y digitales, los ciudadanos/clientes han valorado el nivel accesibilidad a los servicios físicos y digitales (transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera): La empatía/accesibilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El horario de atención al público 100%. • Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables 100%. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023. • Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022. • Recorridos presenciales agendados. • Recorridos virtuales a través de: https://palacionacional.gob.do/ 	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La calidad del servicio brindado por el MAPRE, de Recorridos Históricos Culturales, es evaluada bajo los criterios de Amabilidad, profesionalidad y capacidad de respuesta. A través de los monitoreos</p>	

	<p>mensuales del Departamento de Edecanes a cargo del mismo, y la encuesta de satisfacción ciudadana. se obtuvieron las siguientes valoraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad 2022 - 100% y 2023 un 100% • Profesionalidad 2022 - 100% y 2023 n 100% • Capacidad de Respuesta 2022 - 98.81% y 2023 un 100% <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023. • Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022. • Controles de Calidad Mensuales. • Plan Operativo Anual 2023 – Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana. 	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Se evalúa a través de la encuesta de satisfacción ciudadana. Este año 2023 fue habilitado el recorrido virtual como se ha mencionado en otros ejemplos. (https://palacionacional.gob.do/) y en las instalaciones de la Casa de Gobierno están habilitadas las facilidades para las necesidades específicas de los empleados y visitantes.</p> <p>La valoración del estado físico del área de atención al usuario del servicio (Casa de gobierno en general) obtuvo una puntuación en 2022 – 100% y 2023 – 100%.</p> <p>Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables en 2022 -100% y en 2023 un 100%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 y 2023. • Formularios de Solicitud del Servicio. • Políticas de Atención Ciudadana. 	

5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>Se evidencia la medición de la capacidad de la organización para la innovación de los servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La modernización de las instalaciones y los equipos valoradas en 2022 – 100% y 2023 – 100%. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 y 2023. 	
6) Agilidad de la organización.	<p>La agilidad en el cumplimiento de realización de la gestión del servicio valorada en un 100%. La modernización de las instalaciones y los equipos 100%. El tiempo que la institución tarda en dar respuesta con un 97.62% y el interés mostrado por dar respuesta en un 100% en 2022. La agilidad en el cumplimiento de realización de la gestión del servicio valorada en un 100%. La modernización de las instalaciones y los equipos 100%. El tiempo que la institución tarda en dar respuesta con un 100% y el interés mostrado por dar respuesta en un 100% en 2023.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 y 2023. 	
7) Digitalización en la organización.	<p>Se verifica y evidencia que el MAPRE cuenta con un alto nivel digitalización, desde la perspectiva del servicio donde cuenta con la capacidad para solicitarlos desde el portal web y su seguimiento vía correos electrónicos con las áreas responsables.</p> <p>Desde la dirección de tecnología de la información y comunicaciones se han realizado y proyectado proyectos de innovación a favor de la digitalización de los procesos y servicios.</p>	

	<p>Continuamos implementando mejores prácticas acorde a los estándares internacionales de seguridad de la información con la madurez del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) ISO27001:2013, el cual es de alcance global e impacta todas las áreas del ministerio.</p> <p>Se implementó una plataforma de monitoreo de infraestructura y servicios. Esta solución nos permite monitorear en tiempo real nuestros sitios web, servidores y servicios críticos de red, rendimiento de aplicaciones y hasta monitoreo de usuarios.</p> <p>Los ciudadanos/clientes valoran con un 100% la modernización de las instalaciones y los equipos disponibles para los servicios y trámites.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La percepción de la modernización de las instalaciones y los equipos valoradas en 2022 – 100% y 2023 – 100%. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios en Línea MAPRE, portal web. • Informes Semestrales 2022 y 2023. • Reporte de Proyectos TIC 2022-2023. • Plan Operativo Anual TIC 2022 y 2023. • Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 y 2023. • Para ver más detalles de los proyectos y plataformas TIC implementados ver criterios 4 y 5. 	
--	--	--

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>l) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>El tiempo de espera de respuesta para el servicio de Recorridos Histórico Culturales, es de 5 días laborables y el tiempo de prestación del servicio es de aproximadamente de (45) minutos a una (1) hora. Se evidencia una satisfacción general de un 98.81% en capacidad/tiempo de respuesta.</p> <p>Los resultados específicos obtenidos sobre el tiempo de espera del servicio brindado, a través de la satisfacción de los ciudadanos/clientes son los siguientes en 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El tiempo de espera para ser atendido 97.62%. • El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió 100%. • El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud 97.62%. • El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado 100%. <p>Los resultados específicos obtenidos sobre el tiempo de espera del servicio brindado, a través de la satisfacción de los ciudadanos/clientes son los siguientes en 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El tiempo de espera para ser atendido 100% • El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió 100%. • El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud 100%. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 y 2023. 	

<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>Se evidencia un control del número y tiempo de procesamiento de las quejas y sugerencias, entre los meses de enero y mayo recibimos un total de 70 solicitudes. De las mismas, al corte del día 30 de junio de 2023, tenemos un total de 69 solicitudes respondidas y 1 solicitudes pendientes.</p> <p>Un total de 17 de estas solicitudes, requirieron que les fuera aplicada una prórroga en el plazo debido a la amplitud de la información solicitada o a los compromisos previos de las áreas responsables que impidieron remitir las respuestas a tiempo.</p> <p>A continuación, las solicitudes recibidas por vías:</p> <p>Física (6) solicitudes, de las cuales (6) fueron respondidas a tiempo.</p> <p>Portal SAIP (28) solicitudes, respondidas a tiempo 11, y 17 con prórroga.</p> <p>Sistema 311 (33) solicitudes, todas respondidas a tiempo.</p> <p>Otros medios (3) solicitudes, (1) a tiempo y (1) con prórroga.</p> <p>De tal manera, observamos que un total de 100% de las solicitudes recibidas han sido respondidas, y que un total de 90.67% de las solicitudes recibidas han sido respondidas dentro del plazo establecido por la Ley de 15 días hábiles.</p> <p>Para este 2023, el 94.44% de las solicitudes recibidas fueron respondidas, y que un total de 66.67% de las solicitudes recibidas han sido respondidas dentro del plazo establecido por la Ley de 15 días hábiles.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Balance de Gestión OAI ene-jun 2023. 	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>El ministerio continúa motivando y evaluando los estándares de calidad de satisfacción sobre el servicio de Recorridos Históricos culturales. El</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>estándar establecido de un 90% de satisfacción de los ciudadanos/clientes en aspectos de (amabilidad, profesionalidad y tiempo de respuesta), se mantienen en cumplimiento en 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad 100% • Profesionalidad 100% • Capacidad de Respuesta 98.81% <p>En este 2023, se observa un avance al 100% en todos estos aspectos. Se evidencia la medición del cumplimiento de los compromisos de la organización respecto a los estándares de calidad del servicio de Recorridos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 y 2023. 	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>El MAPRE, no aplica en el programa de carta compromiso.</p> <p>Evidencia: 01.4 Carta Compromiso</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador: https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/637890899586471749-VEDI-014-22-Carta-MAPRE-Carta-Compromiso-08.03.2022.pdf 	

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>Los canales de información y comunicación, de la institución se evidencian, monitoreados y declarados para su correcto uso de manera interna y externa.</p> <p>Los canales de información y comunicación que dispone MAPRE son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción del Palacio Nacional. 	

- Central Telefónica.
- Portal Web MAPRE.
- Redes Sociales.

En la Recepción de visitantes se han recibido un total de 24,576 visitantes de ene-jun 2023, se han recibido a través de la central telefónica un total de 36,509 llamadas y se han logrado atender a la capacidad de la misma un total de 34,028 llamadas a Casa de Gobierno.

Mes	Visitantes
Enero	3,113
Febrero	4,041
Marzo	4,718
Abril	4,108
Mayo	4,153
Junio	4,443
TOTAL:	24,576

Mes	Llamadas Recibidas
Enero	5,039
Febrero	5,889
Marzo	7,470
Abril	5,470
Mayo	6,731
Junio	5,910
TOTAL:	36,509

Mes	Llamadas Atendidas
Enero	4,715

Febrero	5,524
Marzo	6,936
Abril	4,995
Mayo	6,241
Junio	5,617
TOTAL:	34,028

Para este año 2023, la meta establecida por el Departamento de Edecanes es alcanzar el total de 8,000 visitas en los recorridos históricos. En este primer semestre del año, se han llevado a cabo un total de 3,762 personas a la fecha, lo que equivale a un 47% de la meta.

Mes	Recorridos	visitantes
Enero	25	381
Febrero	29	477
Marzo	36	818
Abril	36	690
Mayo	44	713
Junio	31	683
TOTAL:	201	3,762

En el primer semestre del presente año se alcanzaron distintos logros en el área de comunicaciones, los mismos han experimentado crecimiento en términos de cantidad y calidad. Dichos logros se muestran a continuación:

- Colocación de 32 noticias en la página web institucional: www.mapre.gob.do
- Cobertura fotográfica de 87 Recorridos Históricos para visitantes.
- Elaboración de 95 trabajos de diseño gráfico.

- 182 publicaciones en todas las Redes Sociales.
- Elaboración de 62 notas de prensa.
- Audiencia de 223.168 seguidores en redes sociales, según se observa en la siguiente tabla:

Red Social	Seguidores	Likes	Alcance
Instagram	110,231	8,115	82,687
Facebook	74,098	1,211	47,113
Twitter	31,176	3,962	41168
YouTube	911	4	62
LinkedIn	6,752	92	991

Evidencia:

- Políticas y procedimientos de Comunicación Organizacional.
- Plan de Comunicación Organizacional.
- Informe Semestral 2023.
- Medios reportes de: Recepción Física del Palacio Nacional, Central Telefónica, Portal Web MAPRE, y redes sociales.

2) Disponibilidad y exactitud de la información.

Se ha mantenido la disponibilidad y exactitud de la información. Puntuación que se representa a un 97.81% de cumplimiento en las publicaciones de documentos públicos de oficio según lo delimitado por el Decreto 002-2021 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental 2022. En este 2023, no se han recibido los resultados de evaluaciones. Sobre la disponibilidad y exactitud de la información en el servicio de recorrido histórico cultural, se

	<p>mide a través de la encuesta de satisfacción ciudadana: obteniendo resultados en 2022 – 100% y 2023 – 100%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web Actualizado y sección de Transparencia. • Informe de Evaluación DIGEIG. • Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 y 2023. 	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>La disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización se reflejan en la transparencia y apertura de la información de la institución a través del portal. El MAPRE cuenta y evidencia las mediciones de los objetivos de rendimiento y los resultados de la organización a través de los Planes Operativos Anuales 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> - DIGEIG 97.81% - CCC enero (2020-2022) 91%. - SISMAP al mes de junio 87.16% - iTICge 93.75%. - SISCOMPRAS 98.87% <p>En este corte del POA a junio 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> - DIGEIG 92.27% - SISMAP 84.26% - iTICge 88.61% - DGCP 93.96% <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice de Monitoreo del Portal de Transparencia. • Informes de POA cargados en transparencia. • Comparación de Resultados de áreas por Trimestres POA 2002 y 2023. 	

<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Se mantienen óptimos los alcances de la entrega de datos abiertos, de disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2022 el total de 100% de las solicitudes recibidas han sido respondidas, y que un total de 90.67% de las solicitudes recibidas han sido respondidas dentro del plazo establecido por la Ley de 15 días hábiles. • Para este 2023, el 94.44% de las solicitudes recibidas a la fecha fueron respondidas, y que un total de 66.67% de las solicitudes recibidas han sido respondidas dentro del plazo establecido por la Ley de 15 días hábiles. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes de Transparencia DIGEIG. • Índice de Monitoreo del Portal de Transparencia. • Controles del SGSI, ISO27001:2013. • Certificación Nortic A5. 	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Los horarios de atención se mantienen disponibles en el Portal Web de MAPRE: Horarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de Visitantes, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. • Áreas Administrativas, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. • Recorridos Histórico Culturales: Se realizan de martes a viernes, a partir de las 10:00 a.m. y en horas de la tarde, a partir de las 3:00 p.m. En caso de ser necesario el contacto telefónico, las oficinas administrativas están 	

	<p>disponibles de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. para solicitudes de recorridos e información.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas y procedimientos de Atención Ciudadana. • Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 y 2023. • Portal Web MAPRE. 	
6) Tiempo de espera.	<p>El tiempo de prestación de Recorridos Histórico Culturales, es de aproximadamente de (45) minutos a una (1) hora. A través de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos, los ciudadanos/clientes valoraron el tiempo de espera antes de ser atendido, el tiempo que le dedico el personal y el tiempo en que tardo la institución en darle respuesta a la solicitud con un 98.81% en 2022 y 100% de satisfacción en los tres aspectos durante este 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 y 2023. • Políticas y procedimientos de Atención Ciudadana. • Portal Web MAPRE 	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Se mide a través de la encuesta de satisfacción ciudadana:</p> <p>La valoración de la capacidad de respuesta en 2022 fue de un 98.81% y en 2023 con un 100%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 y 2023. 	

8) Costo de los servicios.	Los servicios de MAPRE son gratuitos.	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	El MAPRE, no aplica en el programa de carta compromiso. Evidencia: 01.4 Carta Compromiso <ul style="list-style-type: none"> Indicador: https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/637890899586471749-VEDI-014-22-Carta-MAPRE-Carta-Compromiso-08.03.2022.pdf 	

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.	MAPRE, evidencia relación con los grupos de interés. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Buzón de QDSF. Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 y 2023. Sala de prensa, portal web MAPRE. 	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Se evidencia la gestión de las sugerencias recibidas, a través de los procesos establecidos para la mejora continua de la institución. No se han implementado sugerencias en este periodo evaluado. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Balance de Gestión OAI ene-jun 2023. Políticas y procedimientos de QDSyF. 	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	MAPRE mantiene la utilización de medios innovadores y actuales para la atención de los ciudadanos/clientes. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Base de Datos Sistemas SIGOB-Transdoc, chat en línea, estadísticas de redes sociales. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Chat en Línea, página web. 	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).	<p>Se evidencian indicadores de cumplimiento en relación a género y los aspectos mencionados a través de los procesos y comités trabajo, así como en los planes operativos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 y 2023. • Política de Inclusión Social y Laboral. 	
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	<p>Se revisa periódicamente la participación de los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de formulación (PEI 2021-2024). • Matriz de Interesados • POA's 2022, 2023. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	<p>Los Ciudadanos/clientes tienen hábiles y a la disposición distintos medios de participación ciudadana en los productos y servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Base de Datos Sistemas SIGOB-Transdoc, chat en línea, estadísticas de redes sociales. 	

<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>MAPRE, cumple con los índices de Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia. La institución obtuvo una calificación de 97.81% por parte de la DIGEIG en 2022.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de cumplimiento Transparencia, DIGEIG 2022. 	
--	--	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Se mide a través de la encuesta de satisfacción del Servicio a ciudadanos/clientes. Obteniendo resultados en el índice de Satisfacción Ciudadana en 2022 – 98.44% y 2023 – 100%. el MAPRE, aplico durante el tercer trimestre del 2021 la Encuesta de Clima Organizacional realizada a colaboradores, la cual arrojó el resultado de un 80.93%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informes Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 y 2023. Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2021. 	

<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>MAPRE involucra a las personas de la organización en la toma de decisiones a través de las acciones que se desprenden de la planeación estratégica, sus funciones, la innovación y mejora de los procesos internos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taller Cómo innovar en tu espacio de trabajo. • Proceso de Inducción al nuevo colaborador. 	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>MAPRE involucra a las personas de la organización en la toma de decisiones a través de las acciones que se desprenden de la planeación estratégica, sus funciones, la innovación y mejora de los procesos internos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taller Cómo innovar en tu espacio de trabajo. • Reuniones Comités de Trabajo. 	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Se evidencia que para MAPRE es de suma importancia el compromiso ético de sus funcionarios y servidores, de manera que al superar el proceso de inducción los nuevos ingresos firman un acuerdo de confidencialidad y ética. También reciben una capacitación y concientización sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. Actualmente el 100% de los colaboradores han recibido información sobre el código de ética institucional y comprobado su conocimiento.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Firma de acuerdo de confidencialidad y Código de ética. • Registro de asistencia al taller régimen ético y Disciplinario. • Política de Sistema de Consecuencias. • Charla de ley Función Pública impartida por el MAP. 	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>Se evidencia que en las evaluaciones de desempeño y evaluaciones de período probatorio se da apertura a mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo de cara al colaborador.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones de Desempeño. • Evaluaciones de período probatorio. 	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>MAPRE ha realizado acciones y actividades de responsabilidad social de la organización con participación de los colaboradores a favor del medio ambiente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jornada de Reforestación Nacional. • Comité de Gestión Ambiental MAPRE. • Capacitaciones Varias de Gestión Ambiental y Riesgos laborales. 	No se evidencia medición de la responsabilidad social.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>Como resultado general la población valoró en un 81.67% la mejora y el cambio. El impulso MAPRE para promover cambios innovadores en las áreas de trabajo 88.34% y la búsqueda constante de nuevos métodos y formas de brindar o realizar un proceso o servicio con un 94.16%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2021. 	

<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo de proyectos TIC, a favor de la digitalización de la organización. Ejemplos criterio 4.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyectos TIC herramientas de uso interno: Sistema de Reserva de Salones MAPRE, Sistema de Salud MAPRE, Implementación de la Plataforma de Ayuda MAPRE. • Proyectos TIC de cara al Ciudadano: Recorrido Virtual 360(https://palacionacional.gob.do/) 	
<p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>MAPRE define e instruye oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas para garantizar la agilidad de la organización, estas se realizan anualmente y a requerimiento de mejoras de las áreas responsables de desarrollar y ejecutar los procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dashboards creados para los procesos que impactan servicios. • Herramientas creadas a distintas áreas de atención a ciudadanos/clientes. • Informe Encuesta de Servicios a Usuarios. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	<p>Anualmente desde la Dirección de Recursos Humanos se elabora la planificación requerida bajo los criterios del MAP, para definir los objetivos que tendrán que ser desarrollados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA • Evaluaciones de desempeño. • Planificación de Recursos Humanos cargada a SISMAP. • Capacitaciones de Altos y medios directivos. 	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>Se evidencia que el personal valora la normatividad y procesos en general con un 88% y tienen conocimiento de los mismos con un 97.50%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 202 • Difusiones de políticas y procedimientos al personal. 	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Se evidencia que MAPRE mediante los acuerdos de desempeño, establece metas acordes a la naturaleza del cargo y definidas bajo la metodología SMART. Se realizan los monitoreos para asegurar los avances y los resultados logrados al corte del trimestre, utilizando este escenario para identificar cambios o ajustes necesarios.</p> <p>Al cierre del año, se realiza el proceso general de evaluación de desempeño, el cual califica dos</p>	

	<p>componentes claves (Acuerdo de desempeño con objetivos y metas, y las competencias).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Evaluación de desempeño • Manual de cargos • Acuerdos de desempeño • Plantilla monitoreo de los acuerdos • Plantilla Reporte evaluación de desempeño MAP 	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>Se evidencia la promoción y ejecución de acciones formativas en pro al crecimiento de los colaboradores y colaboradoras de la institución. En este sentido, para la elaboración del plan de capacitación anual son requeridas dos herramientas fundamentales, la detección de necesidades de capacitación y la evaluación de desempeño.</p> <p>Al mes de junio 2023 han sido capacitados 283 colaboradores (as) con una ejecución del 40% del plan, estadísticas que reflejan un cumplimiento satisfactorio de la gestión de la división. En el siguiente gráfico se observan las formaciones y el resultado de su ejecución.</p> <p>La relación de impacto por género de las capacitaciones refleja la tendencia de crecimiento en la formación de las personas del género femenino, de los 283 colaboradores capacitados en el primer semestre, el 58% es de género femenino y el 42% restante de género masculino.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de capacitación • Plan de Capacitación • Detección de Necesidades de Capacitación • Informe Semestral 2023. 	

<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>Se implementó un plan de comunicaciones interno Recursos Humanos con el objetivo de que los colaboradores reciban de manera oportuna las informaciones pertinentes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calendario Comunicaciones internas Recursos Humanos. • Política de Comunicación Organizacional. 	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>Con la finalidad de reconocer el esfuerzo de los colaboradores, la institución realiza el pago del Incentivo por Rendimiento Individual, el cual se aplica en función del rendimiento obtenido por el colaborador en el desempeño de su puesto de trabajo.</p> <p>La puntuación mínima para ser beneficiario de este incentivo, es el 85% del valor del Acuerdo de Desempeño. Dicho pago es realizado anualmente y reportado al MAP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Evaluación de desempeño • Plantilla Reporte evaluación de desempeño MAP 	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>El MAPRE cuenta con una política y procesos que modelan la gestión del cambio organizacional, para distribuir actividades y el conocimiento de los directivos para fines de planificación de las innovaciones y cambios sugeridos o identificados. Como resultado general la población valoró en un 81.67% la mejora y el cambio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de Gestión del Cambio. 	

	<ul style="list-style-type: none"> Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2021 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>La Dirección de Recursos Humanos ha realizado la solicitud de la aplicación de Encuesta Clima Laboral para iniciar dicho proceso junto al MAP. Posteriormente crear planes de mejora de ambiente de trabajo y cultura organizacional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de acompañamiento Encuesta Clima enviada al MAP. 	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>Se evidencia el aseguramiento de las condiciones propicias para lograr un equilibrio entre el trabajo y la vida de los colaboradores de MAPRE, a través de las políticas institucionales sobre los beneficios al personal, establecidos bajo a la Ley de Función Pública núm. 41-08 y su Reglamento de Relaciones Laborales núm. 523-09.</p> <p>Se provee el día libre por el festivo de cumpleaños a cada colaborador y de licencias de paternidad y maternidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Política de Beneficios de Empleados. Licencia de paternidad/maternidad. Beneficio de día libre por cumpleaños Día por graduación. 	

<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Se evidencia una implementación de la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad, merito e igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral a través de los procesos documentados, actividades y acciones:</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Reclutamiento y Selección de Personal. • Políticas, inclusión social y laboral. • Estadísticas de género, personal, capacitaciones, etc. • Charlas: “Trato digno para las personas con discapacidad” • Listado de personal de MAPRE con Discapacidad. 	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>El personal valoro las instalaciones y equipos para el desarrollo de sus trabajos con un 95.88% y 91.67%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Encuesta de Satisfacción Servicios Generales, semestral 2022. • Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2021. 	

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:		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>Para el desarrollo de los recursos humanos se han implementado varios métodos de identificación de necesidades de formación, entre los cuales podemos destacar: Formulario detecciones de necesidades de capacitación y el plan de mejora de las evaluaciones de desempeño anual.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de Capacitaciones. • Planificación de Recursos Humanos. • Formulario Detecciones de Necesidades. 	
<p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>MAPRE ha desarrollado acciones y actividades a favor de motivar la inclusión laboral y social por ejemplo (actividades de charlas o talleres por el día de las madres, día de la mujer, inclusión de género, entre otras.).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos de Invitación a actividades. • Registros de asistencias y fotos. 	
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>La dirección de recursos humanos elabora sus planes de capacitación utilizando como insumo las necesidades de capacitación a raíz de las evaluaciones de desempeño de cada colaborador, se incluyen capacitaciones sobre competencias personales, liderazgo, trabajo en equipo e instrumentos de la gestión pública.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Anual de Capacitaciones. • Convocatoria a Capacitaciones. 	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Documento Externo
SGC-MAP

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.).	<p>La dirección de Recursos Humanos desde la división de Reclutamiento, Selección y Evaluación del desempeño y la división de Registro y Control, ha levantado indicadores que permiten medir el nivel de rotación de colaboradores y los niveles de absentismo o enfermedad. Esto permite tomar decisiones que de cara a los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice de Rotación • Índice de Ausentismo y vacaciones 	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>MAPRE involucra a las personas de la organización en la toma de decisiones a través de las acciones que se desprenden de la planeación estratégica, sus funciones, la innovación y mejora de los procesos internos.</p> <p>Evidencia: Taller Cómo innovar en tu espacio de trabajo.</p>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>No se han registrado dilemas éticos ni conflictos de interés durante el período comprendido.</p>	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>MAPRE ha realizado acciones y actividades de responsabilidad social de la organización con participación de los colaboradores a favor del medio ambiente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jornada de Reforestación Nacional. • Capacitaciones Varias de Gestión Ambiental y Riesgos laborales. 	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los	<p>La división de desarrollo humano y carrera de la dirección de recursos humanos, promueve y ejecuta</p>	

<p>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>acciones formativas enfocadas en la atención al usuario a fin de desarrollar las habilidades y oportunidades de mejora del personal que ofrece asistencia directa a los usuarios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario Detección de Necesidades de Capacitación • Índice de horas de formación. 	
--	--	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>Se evidencia que MAPRE mediante los acuerdos de desempeño, establece metas acordes a la naturaleza del cargo y definidas bajo la metodología SMART. Se realizan los monitoreos para asegurar los avances y los resultados logrados al corte del trimestre, utilizando este escenario para identificar cambios o ajustes necesarios.</p> <p>Al cierre del año, se realiza el proceso general de evaluación de desempeño, el cual califica dos componentes claves (Acuerdo de desempeño con objetivos y metas, y las competencias).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Evaluación de desempeño • Manual de cargos • Acuerdos de desempeño • Plantilla monitoreo de los acuerdos • Plantilla Reporte evaluación de desempeño MAP 	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Se evidencia la medición de indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación, los resultados obtenidos en la</p>	

	<p>Encuesta de Clima Organizacional en el ámbito de uso de las tecnologías son de un 89% general. Siendo los resultados específicos: En las áreas cuentan con la habilidad de utilizar las TIC's en el desempeño de nuestras funciones 95.83%. Uso de las TIC's para mejorar los procesos, trámites y servicios con 95.83%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional MAPRE 2021. 	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>La división de desarrollo humano y carrera de la dirección de recursos humanos, promueve y ejecuta acciones formativas en pro al crecimiento profesional de los colaboradores y colaboradoras de la institución.</p> <p>En este sentido, para la elaboración del plan de capacitación anual son requeridas dos herramientas fundamentales, la detección de necesidades de capacitación y la evaluación de desempeño.</p> <p>En continuidad con el desarrollo profesional, desde la división de reclutamiento y selección se gestiona cubrir vacantes con recursos internos, a fin de impulsar las oportunidades de crecimiento para los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan de Capacitación Formulario Detección de Necesidades de Capacitación Control de la evaluación de impacto 	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Con la finalidad de reconocer el esfuerzo de los colaboradores, la institución realiza el pago del Incentivo por Rendimiento Individual, el cual se aplica en función del rendimiento obtenido por el</p>	

	<p>colaborador en el desempeño de su puesto de trabajo.</p> <p>La puntuación mínima para ser beneficiario de este incentivo, es el 85% del valor del Acuerdo de Desempeño. Dicho pago es realizado anualmente y reportado al MAP.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Evaluación de desempeño • Plantilla Reporte evaluación de desempeño MAP 	
--	---	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	Se evidencia el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión Institucional. A través de la Asistencia Social con el objetivo de solucionar problemas de diversa índole, cientos de personas por medio del Viceministerio de Políticas Sociales han recibido solicitudes de ayudas médicas, estudiantiles y	No se evidencia medición de percepción sobre el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.

económicas. En adición, se realizaron las siguientes jornadas:

- 25 de marzo 2023, en el municipio de Jarabacoa de la provincia La Vega se realizó una jornada de salud en favor de más de 23 barrios. Asistieron unas 1,250 personas que llegaron en busca de los diferentes servicios y especialidades ofrecidos, de las que se resaltan:
 - Geriatría, 308 consultas.
 - Dermatología, 120 consultas.
 - Nutrición, 150 consultas.
 - Medicina General, 142 consultas.
 - Pediatría, 42 consultas.
 - Odontología, 68 procedimientos.

- 22 de abril 2023, en Distrito Municipal de Boyá de la Provincia Monte Plata se realizó una jornada de salud. En la misma se registraron unas 778 personas, a continuación, el detalle de las especialidades ofrecidas:
 - Dermatología, 253 consultas.
 - Medicina General, 186 consultas.
 - Pediatría, 99 consultas.
 - Odontología, 82 procedimientos.
 - Oftalmología, 70 consultas.
 - Ginecología, 28 consultas.

- 10 de junio 2023. Se realizó una Jornada de Salud y Agropecuaria en el Distrito Municipal de los Botaos, Yamasá, Provincia Monte Plata. Se registraron unas 680 personas, se resaltan los siguientes servicios médicos:

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dermatología, 190 consultas. ○ Medicina General, 58 consultas. ○ Pediatría, 199 consultas. ○ Odontología, 192 procedimientos. ○ Nutrición, 84 consultas. ○ Oftalmología, 70 consultas. ○ Ginecología, 28 consultas. <p>A través del Fondo Especial para el Desarrollo Agropecuario (FEDA) se donaron 2,000 gallinas ponedoras, favoreciendo a 400 familias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web MAPRE https://mapre.gob.do/noticias/ • Informe Semestral 2023. • Matriz de solicitudes Viceministerio de Gestión Social y Comunitaria. • Informes de Jornadas realizadas por el Viceministerio de Gestión Social y Comunitaria. 	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>		<p>No se evidencia medición o estudios de la percepción/reputación de MAPRE, como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.</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>No se evidencia medición de resultados de percepción de acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventajas o con necesidades especiales.</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.		No se evidencia medición 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.
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.		No se evidencia medición 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.
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se ha medido el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	Se evidencia que la institución es evaluada mensualmente por la Dirección General de Ética (DIGEIG). Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Índice monitoreo portales de transparencia. • Informe de Encuesta de Satisfacción a ciudadanos, 2022 y 2023. 	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción	Se evidencian mediciones sobre las actividades para preservar y mantener los recursos, a través de los indicadores del comité de gestión ambiental. a través de su Comité de Gestión Ambiental se trasladó hasta un cerro devastado por un incendio hace unos meses en esta provincia. 4,500 pinos fueron sembrados por más de 200 colaboradores del MAPRE, en esta jornada también participaron	

<p>de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>como coordinadores miembros del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, y un personal de la Defensa Civil.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación de Sostenibilidad 3R's. • Informe de Ejecución Programa de Sostenibilidad Ambiental. • Redes Sociales, MAPRE. • Portal Web MAPRE: https://mapre.gob.do/noticias/ 	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>		<p>No se evidencia medición de la 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>No se evidencia la cobertura en otros medios de comunicación.</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>Fue actualizada la Política Pasantía Institucional con el objetivo de facilitar la incorporación de estudiantes, al trabajo profesional, respetando la diversidad, igualdad, no discriminación e inclusión social y laboral.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Pasantías 2022, Dirección de Recursos Humanos MAPRE. • Política Pasantía Institucional • Política Inclusión Social y labora 	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>		<p>No se evidencia 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>Se evidencia el intercambio productivo de conocimientos e información con otros a través del Laboratorio de Innovación para el desarrollo de los proyectos. El Laboratorio de Innovación Pública de la República Dominicana es un espacio de puesta en marcha de proyectos e iniciativas innovadoras para generar valor agregado en el Sector Público dominicano, aportando así a la mejora en la calidad de los servicios que se ofrecen de cara a la ciudadanía.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Semestral 2023. • Postulaciones de proyectos, 3ra edición. • Sala de Prensa, portal web. 	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Se evidencia el seguimiento y medición de programas para la prevención de riesgos de salud dirigido a los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política Seguridad y Salud en el Trabajo. • Plan de Emergencia y Contingencia. • Informe Dpto. de Salud, Higiene y Seguridad en el Trabajo. • Listado de participación de capacitaciones y certificados. 	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>Se evidencia medición de responsabilidad social sobre las acciones e indicadores del Comité de Gestión Ambiental trimestralmente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Ejecución Programa de Sostenibilidad Ambiental. • POA 2023 Dirección de Ingeniería. 	

--	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

Subcriterio 9.I. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Se evidencian resultados en términos de cantidad y calidad de servicio y productos ofrecidos. El MAPRE, mantiene como único servicio a los ciudadanos/clientes los Recorridos Históricos Culturales, durante el primer semestre 2023(enero-junio) se registraron las siguientes estadísticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (93) solicitudes/recorridos realizados a ciudadanos/clientes. • Un total (2,728) de personas atendidas. • 106 solicitudes/recorridos internos o especiales (solicitados por despachos). • Un total de (1,034) personas atendidas. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas y métricas de Servicios 2023. • Plan Operativo Anual 2023. • Informe Encuesta de Satisfacción de los Servicios Públicos, junio 2023. 	

	<ul style="list-style-type: none"> Evidencias criterio 6. 	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se evidencia Medición de resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se evidencia resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>Se evidencia seguimiento al grado de cumplimiento de los acuerdos o convenios vigentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Acuerdo de suministro de uniformes suscrito con la Industria Nacional de la Aguja (INAGUJA). se canalizó la suplencia de uniformes, proporcionando al personal un atuendo de acuerdo al código de vestimenta. Se realizó la orden de producción con INAGUJA para 2,316 piezas, de las cuales se han entregado el 40%. Convenio interinstitucional para la transferencia de 50 autobuses para asignación a Asociaciones Estudiantiles suscrito con el Ministerio de la Juventud, de fecha 15 de junio de 2023, Al 100%. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe Semestral 2023. Minutas 	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	Desde la Dirección de Control Interno en conjunto a la Dirección de TIC’s se realizó una auditoria interna sobre el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del MAPRE. De igual modo se	

	<p>evidencian auditorías internas y externas en otras certificaciones obtenidas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes de Auditorías. • Plan Operativo Anual DCI 2023. • Plan Operativo Anual DTIC 2023 • Proyectos TICs 2023. 	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>El Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE) logró la certificación de la Organización Internacional de Normalización ISO 27001:2013, para el aseguramiento, confidencialidad e integridad de la información, así también como la identificación de riesgos y posibles herramientas para su mitigación y control.</p> <p>Se realizó el Foro Internacional de Innovación Pública. Celebrado el 8 de febrero del presente año, sirvió como un espacio de diálogo único, abarcando temas principales como los retos y desafíos del futuro de la innovación pública en el país, así como también espacios de innovación social, tecnología, sostenibilidad y turismo.</p> <p>Se evidencia el Lanzamiento del Primer Tour Virtual 360° del Palacio Nacional. Los (as) ciudadanos (as) sin importar el lugar donde se encuentren podrán recorrer y conocer la historia de la Casa de Gobierno a través de un tour virtual 360°.</p> <p>Fue lanzada la tercera edición del Premio Nacional a la Innovación Pública. El objetivo del galardón es el reconocimiento a los aportes a la innovación pública, lo que promueve la cultura de la innovación, el fortalecimiento de la institucionalidad, la</p>	

	<p>optimización de los servicios que se le ofrecen a la ciudadanía y la transparencia del Estado ante la sociedad dominicana.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual 2023. • Informe Semestral 2023. 	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>El MAPRE ha realizado adecuaciones en sus procesos para la implementación de reformas del sector público. Entre ellas la Implementación de un Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS), y otras reformas administrativas en indicadores compartidos con órganos rectores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación SGAS Norma ISO 37001:2013. • Implementación Evaluación de Desempeño Institucional EDI. • Informe Ejecución POA 2023. • Monitoreo Indicadores de Gestión. 	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>En MAPRE se evidencia la ejecución de recursos disponibles.</p> <p>En términos presupuestarios, para la ejecución del plan de capacitación fue destinado un presupuesto de RD\$1,674,410.00 del que se ha ejecutado hasta la fecha RD\$1,491,304.94 lo que representa un ahorro de RD\$ 183,105.06 al gestionar mejores ofertas o descuentos en las formaciones brindadas.</p>	

	<p>Se proyecta que los ahorros serán utilizados para desarrollar competencias en otras acciones formativas para el personal.</p> <p>En el primer semestre del año 2023 se han incorporado 106 nuevos colaboradores (45 mujeres y 61 hombres). En el proceso de inducción es informativo, de integración y orientación laboral.</p> <p>La institución cuenta con un puntaje de 89.56% en el índice de uso de TIC e implementación de Gobierno Electrónico, por encima del avance país que al momento es de un 71.24%, hemos tenido un aumento de 3.2% puntos en el 2023 y con miras a seguir mejorando.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Transparencia. • Informe de Ejecución POA 2023. • Informe Semestral 2023. • Ejecución Presupuestaria ene-jun 2023. 	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Se evidencian mejoras e innovaciones en los procesos. Se han actualizado hasta el momento veintidós (22) políticas y procedimientos, a fin de promover la mejora continua en todos los procesos que impactan las actividades cotidianas de la institución. Se actualizaron diecinueve (19) Manuales de Organización y Funciones, segmentados por áreas, con el fin de mantener la documentación vigente y al alcance de todo el personal.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver criterios 4 y 5. • Lista Maestra de actualización de Documentos. • Informe Semestral 2023. 	

<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>Se evidencian acciones de benchlearning, ver sub criterio 2.5. Los resultados de las interacciones que se han realizado sobre compartir el conocimiento, se desarrollan en el marco del laboratorio de innovación y los proyectos que aún están en proceso de prototipado.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sala de prensa, portal web MAPRE. • Informe Semestral 2023. 	
<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>En el 2022-2023, los convenios están en ejecución, así como uno de ellos finalizados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencias ejemplo 4, subcriterio 9.1 	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>Se evidencia que se han implementado acciones de mejora en materia de tecnología para la mejora de procesos, eficiencia y burocracia administrativa. Implementación Solución Microsoft AZURE IaaS & PaaS. Solución de procesamientos de datos en plataforma nube de Microsoft AZURE. Finalización y Recepción del Proyecto de Arquitectura de Almacenamiento, Hipervisor y Solución de Respaldo. Con este proyecto se fortalecen los controles del Plan de Continuidad de Negocios y el Plan de Recuperación Ante Desastres, establecido en la norma ISO/IEC 27001:2013. Renovación de la Plataforma de Respaldo y Replicación de Máquinas Virtuales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte resumen de cambios en los procesos, políticas y procedimientos. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Proyectos TIC de digitalización. • Plan Operativo Anual TIC. 	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>La institución cuenta con un puntaje de 89.56% en el índice de uso de TIC e implementación de Gobierno Electrónico, por encima del avance país que al momento es de un 71.24%, hemos tenido un aumento de 3.2% puntos en el 2023 y con miras a seguir mejorando.</p> <p>Recertificación de la Norma ISO/IEC 27001:2013. El Ministerio cumplió con la certificación de vigilancia correspondiente a la norma ISO/IEC 27001:2013, donde se asegura el acatamiento de los controles para conservar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información.</p> <p>Hasta la fecha el nivel de avance que presenta el Ministerio en la implementación de las NOBACI es de un 53.31% el mismo obedece al nivel de avance promedio general de los cinco componentes de Control Interno.</p> <p>En cuanto al índice de transparencia, mantenemos un porcentaje de cumplimiento general en el primer trimestre del 2023 de 89.8%, correspondiente a la suma de las evaluaciones del Portal de Transparencia.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Semestral 2023. • Monitoreo de Indicadores compartidos. • Informe de Ejecución POA 2023. 	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	<p>Recertificaciones de calidad realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificación ISO27001:2013. - Certificaciones NORTIC A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, A8, B1, B2, E1. 	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Semestral 2023. • Proyectos TIC 2023. • Plan Operativo Anual TIC 2023 	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>Se evidencia el cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros del ministerio acorde a las metas y estrategias definidas y ejecutadas por los líderes y encargados de su gestión y cumplimiento. El MAPRE, en el sistema de indicadores, cuenta con un 58.47% para su gestión presupuestaria. El Indicador de Gestión Presupuestaria (IGP) del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), tiene como objetivo medir el grado en que las instituciones llevan una gestión presupuestaria eficaz, eficiente y transparente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Semestral 2023. • Ejecución Presupuestaria ene-jun 2023. 	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	<p>El MAPRE, se evidencian resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible), a través de la planificación de los gastos y las compras acordes a los proyectos y operatividad del ministerio.</p> <p>El presupuesto aprobado para el año 2023 ascendió a la suma de RD\$12,393,876,931.80, con una ejecución al 30 de junio del presente año de \$7,246,235,306.55 representando un 58.47% de la partida asignada.</p>	

	Evidencia: <ul style="list-style-type: none">• Presupuesto del MAPRE aprobado 2023.• Ejecución presupuestaria del MAPRE 2023.• Informe Semestral 2023	
--	--	--

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.