

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

OFICINA DE LA DEFENSA CIVIL

FECHA:

10 DE AGOSTO DE 2023

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	<p>La Defensa Civil busca dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores, la misma fue formulada y desarrollada con los grupos de interés y servidores de la institución.</p> <p>La Defensa civil ha revisado el marco institucional durante el proceso de elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025 y Planes Operativos Anual (POA) 2023.</p> <p>En el accionar de la institución se toma en cuenta los lineamientos de las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">• Plan Estratégico 2021-2025• POA 2022.• Listado de grupos de interés• Manual de funciones pág. No 33• Fotografía del marco de la misión, visión y valores con acceso a todo el personal.• Matriz de alineación superior	

<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>La Defensa Civil tiene establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y visión de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lobby de la institución • Página web Institucional • Carta compromiso al Ciudadano • Plan Estratégico Institucional 2021-2025 • Alineación Estratégica 2021-2025 • Área de comedor • Fotografía de marco de misión, visión y valores. 	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La Institución tiene alineada la misión, la visión y los valores a las Estrategias Nacionales, reformas del sector relevantes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2021-2025, Marco Institucional • POA 2023. 	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La institución ha comunicado la misión, visión y valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los encargados de la institución y ha comunicado a sus colaboradores y partes interesadas.</p> <p>La institución ha realizado varias capacitaciones, entre estas: la sensibilización a nivel nacional con todas las gobernadoras y los alcaldes de la Republica Dominicana y demás colaboradores de la institución</p>	

	<p>donde se hace énfasis en comunicar y proyectar nuestra misión, visión y valores institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación de los PMR (proceso de actualización) Listado de Socialización con los voluntarios • Listado de Sensibilización con las gobernadoras • Listado de sensibilización con los alcaldes • Redes Sociales • Página WEB institucional • Fotografías de las capacitaciones 	
<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>En función del accionar de la institución se ha realizado varias socializaciones respecto a la revisión de la misión, visión y valores.</p> <p>Se ha establecido como una función del Departamento de Planificación y Desarrollo, la revisión periódica de la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, como los demográficos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2021-2025, Marco Institucional • POA 2023. • Fotos Código QR • Capacitación de firmas digitales. • Se está reestructurando la plataforma tecnológica 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Puertas inteligentes para la seguridad de la estructura física • Informe del nivel de avance de la implementación y readecuación de la infraestructura tecnológica de la institución. • Seguridad de la infraestructura. • Captura de pantalla de Certificaciones de Nortic. 	
<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>La Defensa Civil cuenta con un Código de Ética y una Comisión de Ética Pública, para apoyar al personal que enfrenta dilemas éticos; situaciones que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto, alineados a la Ley 120-01.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética de febrero del 2018, colgado en nuestra página web (Transparencia). • Fotos de socializaciones y charlas de temas relacionados a la ética. • Lista de participantes de charlas, talleres, etc. • Broshoures contentivos de información sobre ética pública • Portal de transparencia. 	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>La institución refuerza mes por mes la confianza mutua, lealtad y respeto entre los líderes/directivos/empleados, a través de reuniones periódicas en donde se debaten y establecen los diferentes operativos que como institución debemos desarrollar, donde nuestro Director</p>	

	<p>Ejecutivo recomienda normas para un buen liderazgo, tomando siempre como referencia nuestra misión, visión y valores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memorándum de convocatorias • Foto del Director Ejecutivo reunido con el personal directivo y empleados de la institución. 	
--	--	--

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>La Oficina de la Defensa Civil cuenta con una Estructura Organizacional, la cual ha sido aprobada y Refrendada mediante Resolución No. 001-2020. También cuenta con un Mapa de Procesos, a través del cual se garantiza un desempeño eficiente de la planificación y la estrategia en pro de los resultados, productos y servicios; estableciendo indicadores de rendimiento para su revisión periódica.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura Organizativa aprobada por el MAP. • Mapa de procesos • Manual de inducción 	

<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>La institución tiene definido resultados cuantificables de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los grupos de interés.</p> <p>En los informes del Plan Operativo, se reportan los resultados para todos los niveles y áreas de la Institución, así como mediciones periódicas de desempeño del personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2025, • Plan Operativo Anual (POA) 2023, • Matriz de monitoreo de actividades del POA 2022. • Evaluaciones de desempeño del personal Periodo 2021, • Informe de avances Plan Operativo Anual 2021. 	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>La institución ha introducido mejoras detectadas en las retroalimentaciones de los grupos de interés en nuestro plan operativo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes del POA 2023. • Minutas reuniones de Genero. 	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>La Oficina de la Defensa Civil cuenta con un Plan Estratégico y un Plan Operativo Anual, además trabajamos con los indicadores de medición de la Gestión Administrativa.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2025, • Plan Operativo Anual (POA) 2023, • Indicadores de Transparencia, • Indicadores del SISMAP, • Indicadores de Presupuesto, • Indicadores de Compras, • SISTIGE. 	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>La Oficina Defensa Civil implementa los principios de calidad, mediante el desarrollo de autoevaluaciones CAF y Certificaciones Nacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación del modelo CAF según lineamientos del MAP, • NORTIC A2, • NORTIC A3, • NORTIC A4, • NORTIC E1, • NORTIC B2 	
<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>La Oficina de la Defensa Civil ha formulado la estrategia de administración electrónica en base a la incorporación y fortalecimiento de la tecnología de la información y las comunicaciones, es por esto por lo que cuenta con su página web y redes sociales, y correos institucionales, como medios para crear una relación más directa con sus grupos de interés y mantenerlos informados sobre los objetivos operativos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Comunicación Institucional, • Grupo de WhatsApp, • Correo electrónico “Comunicaciones Institucionales”, • Plataforma Office 365, • Zoom, Teams, Meet (internet) • Pantallas digitales • Buzón de sugerencia interno, • Buzón de sugerencia externo, • Página web institucional, • Carpeta compartida Gestor de Documentos, • Sistema de flota telefónica • Sistema radio y telecomunicación • Central telefónica, • Redes Sociales, • Jornadas de sensibilizaciones a nivel nacional. 	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La institución genera las condiciones adecuadas para realización de los procesos, así como la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compra de equipos tecnológicos (computadoras, micrófonos, cámaras, fotocopidora), • Implementación de la Plataforma licenciada Office 365 para hacer más eficiente y eficaz el trabajo • Licencias código QR • Licencias de antivirus 	

<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La institución mantiene una comunicación eficiente a todos los niveles de la institución, con énfasis en una cultura organizacional de puertas abiertas. La comunicación externa se maneja enfocada a la población en general, a través de los servicios presenciales de nuestra página web y redes sociales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Comunicación de la Oficina de la Defensa Civil, • Circulares informativas, • Buzón de sugerencias, • Pantalla informativa, • Página web institucional, • Correos electrónicos, • Síntesis de noticias internas, • Redes sociales 	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>La Defensa Civil muestra compromiso con la innovación promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>La Oficina de la Defensa Civil desarrolló una encuesta de clima organizacional y cultura en el año 2022, a fines de promover una mejora continua e innovación de sus procesos y/o actividades a desarrollar.</p> <p>Se está preparando la encuesta de satisfacción al usuario a través del MAP 2023 que mide la calidad de los servicios a la población.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Automatización de servicios (registro de los voluntarios) • Listado de Asistencia de reuniones con empleados para conocer los avances de la institución y conocer sus opiniones. • Encuesta de clima y cultural organizacional y plan de mejora de esta 2022. 	
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>La Defensa Civil comunica periódicamente a través de la Dirección Ejecutiva de esta Oficina de realiza reuniones con los encargados de las oficinas provinciales para informales de las iniciativas y los efectos esperados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografía de reunión con encargados provinciales, • Circular, • Lista de participantes 	

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. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	<p>En la Oficina de la Defensa Civil, desde la alta dirección y a todos los niveles de la organización, se exhiben acciones de cumplimiento con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Declaración Jurada de los funcionarios a través del portal de transparencia, enlace a la cámara de cuenta. • Comité de Ética • Resolución del comité de Calidad. • Videos e imágenes 	
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>Existe una cultura de confianza y respeto entre los líderes y empleados, la que se evidencia a través de iniciativas de cooperación e involucramiento del personal para el logro de los objetivos institucionales. Se promueve el crecimiento profesional basado en el desarrollo formativo del mismo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso del comedor para todos los empleados, sin orden por jerarquía, • Cumplimiento de la Ley 41-08 sobre igualdad de oportunidades, • Diferentes actividades de integración. 	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	<p>La institución cumple con informar los asuntos de interés al personal, a través de memorándums, circulares, pantalla informativa; en tanto que las consultas son realizadas a los mandos medios</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memorándums a todo el personal, • Pantalla informativa, • Foto de reunión con directivos, • Buzón de Sugerencias, • Reuniones, minutas. 	

<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>La institución apoya a los empleados en el desarrollo de las tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>La oficina de la Defensa Civil ofrece apoyo a los empleados, aportando las herramientas, equipos, asesorías, comunicación, capacitaciones e instrumentarias necesarias para la realización de sus labores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación Operativa Anual (POA 2023), • Plan de Capacitación Anual. • Uniformes, • Infraestructura adecuada, • Proceso de inducción, • Herramientas de trabajo 	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Se promueve, motiva y se potencializa a los empleados, con una cultura de participación y mejora continua, delegando niveles de responsabilidad a aquellos que muestran capacidad para realizar el trabajo delegado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memorándum de designaciones y delegación de responsabilidades en ausencias por viajes, • Vacaciones o licencia de personal directivo. 	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus</p>	<p>La institución promueve una cultura de aprendizaje e incentiva a sus colaboradores a la asistencia a</p>	

<p>competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>talleres y actividades formativas propias o coordinadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talleres y capacitaciones realizadas, • Lista de participantes a capacitaciones, • Plan de capacitación, • Designación a actividades externas 	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>En esta oficina de la Defensa Civil se premia el esfuerzo y la dedicación de los empleados en los objetivos propuestos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de Reconocimientos. • Bono de Desempeño. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		

<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>La institución identifica y analiza las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, las que son canalizadas a las áreas competentes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes sobre resultados de buzones de sugerencias. • Solicitudes de información a la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública. 	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La institución realiza encuentros con las autoridades políticas para definir políticas públicas relacionadas a la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con el consejo académico. • Socialización con alcaldes y gobernadoras. • Reuniones con los diferentes servidores del Ministerio de Administración Pública (MAP), • Revisión Ley 41-08. 	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>La oficina de la Defensa Civil, como integrante de los Comités de Prevención, Mitigación y Respuesta, a nivel de los territorios, ha identificado y evaluado factores de vulnerabilidad, contribuyendo a la elaboración de propuestas de intervención en sinergia con las políticas públicas para para la reducción del riesgo de desastres. Se mantiene una participación sobre el rol institucional, identificando su impacto en el Plan de Gobierno y Estrategia Nacional de Desarrollo.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2025 • Apoyo en asistencias técnicas de la Comisión Nacional de Emergencias. • Estrategia Nacional de Desarrollo a través del POA. 	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>La institución está comprometida con los objetivos y metas de los productos y servicios ofrecidos están alineados con las políticas públicas.</p> <p>La Ley de Gestión de Riesgos y la Ley de Estrategia Nacional de Desarrollo al 2030 han orientado los planes, programas, proyectos y acciones que realiza la Defensa Civil.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico Institucional 2021-2025, • Ley de Gestión de Riesgos • Ley de Estrategia Nacional de Desarrollo 2030. • Cumplimiento en indicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP). 	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	<p>La institución se involucra con asociaciones de grupos públicos y privados de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con personal de diferentes organizaciones y el Ministerio Administrativo de la Presidencia, • Reuniones con Universidades y otras entidades de formación. 	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>La oficina de la Defensa Civil preside las reuniones ordinarias con las 32 instituciones públicas y privadas que conforman la Comisión Nacional de Emergencias y mantiene relaciones proactivas con las que forman parte del Sistema Integrado Nacional de Información (SINI), el Centro de Operaciones de Emergencias, así como diferentes ONG's.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías • Cartas de invitación • Actas de reunión • Recorrido por las instalaciones de la institución • Reuniones. 	
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>La oficina de la Defensa Civil promueve el conocimiento público y su credibilidad a través de diversos medios alternativos.</p> <p>Nuestra estrategia de Marketing va orientada a concienciar a la población sobre medidas de prevención y actuación para preservar la vida y proteger los bienes, frente a situaciones de emergencias y /o desastres, mediante campañas que se realizan a través de los medios de comunicación y redes sociales.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memorándum y ordenes de evacuación • Notas de prensa en periódicos. • Redes Sociales, • Página web institucional, • participación en Foros, Nacionales/Internacionales, Participación en programas televisivos y radiales. • Entrega de Brochures en las principales avenidas del país, • Bajantes, • Media tours en periódicos, • Radio y televisión, • Videos en Redes Sociales. 	
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores</p>	<p>La institución identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de partes interesadas, 	

<p>globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2025. 	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución ha identificado los grupos de Interés algunos se identifican en el Plan Estratégico Institucional (PEI), y se han identificado diversos y diferentes Grupos de interés que son: la Presidencia de República, Cuerpos de Bomberos, Policía Nacional, Ministerio de Defensa, Cruz Roja, INAPA, CAASD, Ministerios de Salud, Medio Ambiente, Educación, Obras Públicas, Embajadas, el COE y la CNE. medios para comunicar los resultados institucionales y/o de los procesos que los involucra. En la actualidad se han incluido dentro de los Comité de Prevención, Mitigación y respuesta las instituciones citadas anteriormente y además se han conformado las Redes Comunitarias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI 2021-2025, • POA 2023, • Listado de contacto instituciones, • Actas de conformación de las Redes Comunitarias, • Actas de conformación de los Comité de Prevención Mitigación y Respuesta, • Fotografías de los actos de juramentación de los comités y las redes comunitarias. 	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>La institución analiza las reformas del sector público para definir estrategias a considerar en su planificación.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones para la Reforma de la Ley 41-08. 	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>La institución analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas. Debilidades, oportunidades y amenazas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento al POA 2023. • PEI 2021-2025. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>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>En la Defensa Civil se ha traducido la misión, visión en la planificación estratégica en el largo y mediano plazo, así como en el corto plazo a través de la planificación operativa, incluyendo el análisis de riesgo con Matriz NOBACI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico en elaboración 2021 - 2025. • POA 2023. • Matriz de Riesgos de NOBACI. 	

<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>La institución ha tomado en cuenta las necesidades y expectativas a los grupos de interés en la planificación, las cuales han sido escuchadas y analizadas. Atendiendo a las necesidades de nuestros planes de emergencias y contingencias hemos involucrado a los grupos de intereses en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas. Además, se han capacitado a los diferentes grupos de intereses, con el objetivo de que también se les dé prioridad a sus necesidades institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación Estratégica, • Plan de Capacitación de la Escuela Nacional de Emergencias de la Defensa Civil y la Comisión Nacional de Emergencias, • Listas de participantes en las capacitaciones, Fotografías de las capacitaciones. 	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>La institución integra aspectos de gestión ambiental, responsabilidad social y de género.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creación de comité de Transversalización de Género, • Plan Operativo Anual 2023. 	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para</p>	<p>La oficina de la Defensa Civil asegura la disponibilidad de recursos en el Presupuesto Institucional, la Planificación Operativa Anual y la</p>	

las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	búsqueda de recursos a través del financiamiento con organismos multilaterales. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • POA 2023, • Presupuesto 2023. 	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	La institución ha implantado las estrategias y planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco que apoyan los procesos, proyectos y estructuras. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizacional 2017. • Plan Operativo Anual 2023. 	Falta la evidencia conclusión carga de la estructura organizativa al SASP
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	La Institución desglosa en el POA los Planes y Programas, con sus objetivos y resultados para cada unidad, donde se establece el nivel de cambio esperado en cada actividad. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • POA 2021-2025, • Informes trimestrales del POA 2023. 	

<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>La oficina de la Defensa Civil comunica los objetivos, planes y tareas de diversas maneras: reuniones, encuentros, correo electrónico, con asignaciones puntuales a las áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos, • Reuniones trimestrales, • Fotos de reuniones. 	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>La institución realiza el monitoreo trimestral, semestral y anual de los logros de la organización a todos los niveles, para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de asignaciones, • Informe de monitoreo trimestral, • Memoria Semestral Institucional 2022-2023. • Memoria Anual Institucional 2022. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>La institución ha creado y desarrollado una cultura tendente a la innovación de los servicios brindados, participando de diferentes actividades formativas y de benchlearning, tales como visitas al extranjero para compartir las mejores prácticas y las lecciones aprendidas.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación cursos Internacionales. • Participación en actividades de Guía CAF 2023 • CEPREDENAC para fortalecer la prevención, mitigación y respuesta ante desastres. 	
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>La institución ha creado y desarrollado una cultura tendente a la innovación de los servicios brindados, participando de diferentes actividades formativas y de benchlearning.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación en las reuniones con diferentes instituciones. 	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		No se evidencia políticas de innovación en la institución. Cabe destacar que se está trabajando en la acción para la aprobación de dicha política.
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	<p>La aplicaciones móviles y usos de las redes sociales es otra herramienta diseñada e implementada por la institución para dinamizar el acceso de la población a los servicios que ofrece la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales, portal web. • Licencia de código QR. 	

5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	La institución asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	
	Evidencias:	
	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos interinstitucionales, • Programas de apoyo de cooperación internacional, • Presupuesto 2023. • POA 2023. 	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>A través del Dpto. de Recursos Humanos se elabora la Planificación Anual de necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>Se promueve la capacitación del personal a través del INAP y la ESNAGERI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación de Recursos Humanos de la Oficina de la Defensa Civil 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>La oficina de la Defensa Civil a través del Manual de Funciones y Procedimientos se han desarrollados las políticas de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la institución y teniendo como referencia la Ley 41-08 de Función Pública y sus Reglamentos de Aplicación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Organización y Funciones del Departamento de Recursos Humanos. páginas números 38 y 39. 	<p>El proceso de concursos públicos para nuevos servidores de carrera se encuentra en ejecución, falta cerrarlo y publicar</p>
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>La institución cumple con la ley 41-08 y el reglamento de 523-09.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permisos para maternidad, • Permisos de estudios, • Permisos de paternidad, • política de compensación y beneficio 	
<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>Nuestra institución se rige por la Ley 41-08 de Función Pública y sus Reglamento de aplicación No. 251-15, así está establecido en nuestro manual de funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Organización y Funciones paginas números 38 y 39. 	<p>En los indicadores del SISMAP falta actualizar listado de rotación de los servidores de carrera</p>
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas</p>	<p>La oficina de la Defensa Civil para este año 2023 desarrollara la evaluación de desempeño por</p>	

<p>(acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>resultados y competencias, para esto hemos establecidos los diferentes acuerdos de desempeños acorde a cada cargo y/o tareas típicas. También nuestro personal de carrera es evaluado y al mismo se les otorga cada año un bono por el buen desempeño realizado por su labor.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nómina de bono por desempeño a personal de carrera, correspondiente al 2023. • Acuerdo de desempeños por grupo ocupacional 2023. 	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>La institución ha incluido el enfoque de género como apoyo a la gestión eficaz de recursos humanos en la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operativo Anual 2023. • Comité de transversalización de Género. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las</p>	<p>La institución apoya la capacitación del personal a requerimiento de las áreas para desarrollar las capacidades. Las capacitaciones deben responder a las necesidades de la institución.</p>	<p>No se han podido realizar toda capacitaciones según cronograma por falta de disponibilidad en el INAP</p>

Documento Externo
SGC-MAP

<p>habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de becas, • Detección de Necesidades de Capacitación, • Plan anual de capacitación. 	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>La institución desarrolla los talentos de los colaboradores a través de las constante capacitaciones que ofrece con el fin de cumplir con la misión visión y valores</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación del INAP • Fotografías de las capacitaciones en campo • Listado de capacitaciones 	
<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>La institución permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitaciones internas ofertadas por el INAP, • Gestión de becas, • Comité Medioambiental, • Comité de calidad, • Comité de Transversalización de Género, • Comité de ética. • Comité de compras 	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo</p>	<p>A los servidores públicos de la Oficina de la Defensa Civil se les da oportunidad sin distinción de género, desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo, a través de cursos y/o designación de</p>	

<p>de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>empleados por la Máxima Autoridad ofreciéndoles participar en actividades en materia de Gestión de Riesgos en otros países.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes de capacitación en habilidades de liderazgo para directivos. 	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se les entrega a los nuevos empleados la ley 41-08 de función pública y su reglamento de aplicación 251-15 y la ley, se realiza ruta de entrenamiento por todos los departamentos e inducción en el puesto de trabajo por el supervisor inmediato.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de chequeo de inducción al puesto. 	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La institución este año 2022 se han realizado varias promociones a favor de servidores públicos de nuestra institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reintegración de personal de carrera • Memorándum de Designaciones. • Solicitudes de no objeciones remitidas al MAP. 	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación</p>	<p>A través de la Escuela Nacional de Gestión de Riesgos dependencia de la Oficina de la Defensa Civil, se han desarrollado y promovido</p>	

<p>por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>capacitaciones a través de la plataforma E-learning con la que cuenta la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma de e-learning, con la que cuenta la ESNAGERI-Oficina de la Defensa Civil. (Está en un proceso de mantenimiento). • Lista de participantes. • Capacitaciones a servidores de la Defensa Civil a través de las plataformas virtuales del INAP y el CAPGEFI. 	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>A través del Plan de Capacitación del INAP y el Plan de la Comisión de Ética de la institución se ha previsto actividades formativas de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de intereses, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación del INAP • Plan de Capacitación de ESNAGERI de la Defensa Civil, correspondiente al 2023. • Plan de actividades de la Comisión de Ética de la Oficina de la Defensa Civil. 	<p>Falta la solicitud del taller de ética y disciplina al servidor público</p>
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>La institución a través de las encuestas de satisfacción realizadas a los servidores públicos de la Defensa Civil, en relación con las capacitaciones realizadas por estos, sobre gestión de riesgos, hemos podido evaluar el impacto de dichos programas de formación.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de encuesta de satisfacción realizada a servidores públicos de la institución. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>La institución promueve una cultura de comunicación abierta.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuentros con los directivos, Reuniones con el equipo, Taller de Planificación estratégica. 	
<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>La Oficina de la Defensa Civil cuenta con un buzón de sugerencias, creando así un entorno que propicia aportaciones de ideas para el logro de mecanismos adecuados en la consecución de procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fotografía de buzón de sugerencias (físico). 	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>La oficina de la Defensa Civil ha Conformado a través del MAP la Asociación de Servidores Públicos de la Oficina de la Defensa Civil, involucrando así a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseños de</p>	

	<p>procesos y en la identificación e implementación de acciones de mejora.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución del MAP que aprueba la conformación de la ASP de la Oficina de la Defensa Civil marzo 2022. 	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>En el sentido del logro de los objetivos de la institución se ha realizado acuerdos entre los directivos y empleados a los fines de medir los resultados finales alcanzados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de desempeño entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución, correspondiente al año 2022. 	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>La oficina de la Defensa Civil Para este mes de agosto del año 2023, se realizará una encuesta de clima organizacional y cultura, de la cual de los resultados arrojados para puntos de mejora elaboraremos un plan de acción de mejora.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación remita al MAP, solicitando el acompañamiento para la elaboración de la encuesta de clima organizacional correspondiente al año 2023. 	

<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>La Institución asegura buenas condiciones ambientales de trabajo con toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y requisitos de seguridad laboral.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías Jornadas de vacunación, • Listado Pruebas PCR, • Fotografías Jornadas mamografía 	
<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>La Institución garantiza condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permisos por maternidad, • Permisos de estudio, • Licencia por maternidad o paternidad, • Permisos personales. 	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La oficina de la Defensa Civil presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de pensión por discapacidad a servidores públicos de la institución. 	
<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,</p>	<p>Dentro del plan de mejora realizado por las informaciones arrojadas a través de la encuesta de clima, se encuentra desarrollar un método de premiación a los servidores públicos de la</p>	

<p>apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>institución que, por su vocación de servicio, integridad y excelencia en el desarrollo de sus funciones, actividades sociales, culturales y deportivas estos sean reconocidos y/o premiados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de mejora de Clima Organizacional y Cultura. 	
--	---	--

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>		
<p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Se han identificado socios claves para fortalecer la capacidad operativa de la respuesta ante desastres, de manera que pueda ser mar rápida y oportuna.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actos de firma de acuerdos, • Fotos del acuerdo, • Fotos de la implementación de nuevas técnicas tecnológicas. 	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y</p>	<p>Actualmente la Institución cuenta con un marco de acuerdos de colaboración que promueven los diferentes aspectos de la responsabilidad social,</p>	

<p>apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>tales como el impacto socioeconómico y medioambiental de los productos y servicios contratados, tales como los siguientes acuerdos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Radio Club Dominicano, como estrategia alterna con el fin de mantener comunicación efectiva con cada uno de los factores involucrados en reducción de riesgo en caso de desastres, 2- Clubes de vehículos Todo Terreno Rhino Aventura y 4X4 Extremo Salvaje, para poder llegar con facilidad a zonas vulnerables al momento de ser afectada por cualquier evento atmosférico. 3- El Servicio Nacional de Protección Ambiental (SENPA) para el fortalecimiento de los programas de vigilancia ambiental con el objetivo de obtener en tiempo real la situación de los recursos naturales en toda la geografía nacional, 4- Universidad del Caribe (UNICARIBE) con el objetivo de contribuir a la cultura de reducción del riesgo de desastres del país, a través del intercambio de capacidades técnicas y académicas entre ambas entidades, 5- Seguro Nacional de Salud (SENASA) mediante el cual se garantizará la cobertura en salud de más de 8 mil voluntarios, bajo la modalidad del Régimen Subsidiado. 6- Entre otros. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz actualizada de convenios y su estatus 	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Convenios suscritos en el sector público y privado, • Fotos de la firma de los convenios, • Noticias en los medios de comunicación. 	
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	<p>Los acuerdos de cooperación firmados entre la Oficina de la Defensa Civil y otras instituciones definen tanto el alcance, propósito y las responsabilidades de cada socio, así como los mecanismos de control, evaluación y revisión</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos firmados. 	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	<p>La Institución ha identificado las necesidades de alianzas público-privada.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos firmados 	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	<p>La institución cumple con la selección de proveedores, se realiza aplicando la normativa establecida para cada proceso.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley No. 340-06 y sus modificaciones, • Documentos estándar de Compras, • Expedientes de procesos de compras, • Umbral de Compras 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	<p>La institución cuenta con el portal informativo www.defensacivil.gob.do, donde se publican todas las informaciones referentes a la Institución y otros relacionados del sector, tales como funcionamiento, estructura, organigramas, procesos, informes, transparencia, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web, • Evaluación del Portal OAI, • Portal de Datos Abiertos • Memoria Institucional. 	
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>La institución ha iniciado un proceso de involucramiento de los ciudadanos a la hora de identificar zonas vulnerables, a través de nuestra moderna Sala de Situación, vía telefónica y página web.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web. • Portal transparencia 	
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>La institución ha definido los canales de comunicación para los ciudadanos. El buzón de sugerencias se encuentra disponible para recoger sugerencias, reclamaciones o quejas de los empleados. También tenemos el portal institucional</p>	

	<p>donde la población a nivel general puede tener acceso con nosotros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de sugerencias • Portal www.defensacivil.gob.do 	
<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>La Defensa Civil cuenta con un portal Transaccional en el cual queda establecido de manera detallada todos los servicios que ofrecemos a la sociedad, y los principales medios de contacto.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Página web.</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>La gestión financiera de la institución se encuentra alineada con los objetivos establecidos, en el PEI y POA.</p> <p>En adición, cumple con las normativas de los Órganos Rectores del SIAFE, la ley 423-06.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • PEI 2021-2024 • POA 2022 	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>La oficina de la Defensa Civil realiza reuniones con las áreas concernientes, tanto dentro como con otras instituciones, para el análisis de los riesgos y oportunidades sobre las decisiones a tomar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento área • Administrativo- Financiera. 	
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>La Institución elabora su Plan Anual de compras (PACC) y lo publica en el Portal de Compras y en el Portal Institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web, • Portal transparencia, sección compras, • SIGEF, • Ejecución presupuestaria, • Planes de compras, • Procesos de compras. 	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).	<p>En la Defensa Civil cumplimos con las normativas del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), mediante la herramienta SIGEF la cual integra todos los componentes del Sistema: Presupuesto-Contabilidad-Compras y Contrataciones-Tesorería, además del módulo de Contraloría (1-2-3) el cual maneja los contratos, el sistema de manejo de Nómina, y Control de Bienes,</p>	

	<p>todo esto en cumplimiento a la Ley No.10-07, de Control Interno de los sistemas establecidos de los procesos y recursos financieros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia. 	
<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>La Defensa Civil trabaja de manera coordinada con los Órganos Rectores tales como Hacienda y DIGEPRES en la elaboración de su presupuesto institucional.</p> <p>Se coordina con el Ministerio de Hacienda y el MEPYD el presupuesto plurianual y de proyectos SNIP. En coordinación con la DIGEPRES se trabaja el presupuesto físico y por resultados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución presupuestaria, • Presupuesto institucional, • POA institucional. 	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La Estructura Organizacional, define la delegación de responsabilidades, las decisiones de control recaen en la máxima autoridad y en el Encargado Administrativo Financiero.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de la Ley No. 10-07 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>La Oficina de la Defensa Civil ha fortalecido en gran medida su Sala de Situación, que cuenta con Manual de Funcionamiento y protocolos de actuación para recibir, registrar, evaluar y tomar decisiones que favorecen la protección de la vida de las poblaciones vulnerables.</p> <p>La Sala de Situación cuenta con instrumentos que favorecen sistematizar las informaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de la Sala de Situación, • Manual de Funcionamiento, • Protocolos de la Defensa Civil 	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La información externa es gestionada a través de los canales institucionales. Previo a ser procesada se analiza y verifica su autenticidad mediante procedimientos internos establecidos.</p> <p>Luego de verificada se almacena en nuestros servidores, para ser difundida mediante los portales web donde se encuentran disponibles y son usadas internamente en los casos que se amerite.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web 	

<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>La Institución aprovecha las oportunidades de transformación digital para aumentar el conocimiento a través y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nube OG TIC. • Uso del Office 365, • Trabajos en la Nube, • Carpetas compartidas en el servidor, • Servicios Online, • Entrenamientos de Office 365. 	
<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 para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano, • Página web, • Redes Sociales, • Acuerdos interinstitucionales. 	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La Institución monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Documental de Sistema de Gestión de la Calidad/Carpeta compartida Gestor de Documentos, • Carpetas compartidas de las áreas con almacenamiento en los servidores, • Carpetas en la nube. 	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>La Defensa Civil cuenta con canales establecidos para la difusión de la información a todos los colaboradores a través de los correos institucionales.</p> <p>Con la evaluación del desempeño y grupos de enfoque se informa a los colaboradores de sus tareas y objetivos. Actualmente estamos trabajando en la implementación de una revista informativa, para ser distribuidas mensualmente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación anual del desempeño. • Política de comunicación interna. • Correos electrónico 	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>La Defensa Civil tiene en su portal de transparencia una sección de datos abiertos con un enlace directo a la información.</p> <p>La Defensa Civil inició el plan de entrenamiento del personal de las áreas operativas y administrativas para el manejo adecuado de la información y la idoneidad de esta.</p>	

	<p>Se tiene planificado realizar una difusión de los nuevos manuales desarrollados actualmente (2023).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla en la sección de datos abiertos • Captura de pantalla en la plataforma de datos abiertos • Comunicaciones escritas, Fotos, • Manuales, • Plan de capacitación. 	
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>La institución asegura que el conocimiento clave de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos aprobados, • Políticas aprobadas, • Inducciones al personal de nuevo ingreso. 	

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.	El departamento de Tecnologías como área transversal y en virtud de medidas a partir del año 2017, la Defensa Civil ha adoptado un carácter estratégico de las TIC (tecnologías de la información y la comunicación), resaltando y valorando su papel primordial y fundamental, tanto en la identificación	

	<p>y soporte de los objetivos estratégicos y operativos de la institución, así como también en la creación de nuevos mecanismos para la información. Los objetivos de las TICs están alineados con la estrategia general de la institución. Para ello, disponemos de unos procedimientos de evaluación objetiva de la OGTIC, que es el órgano rector y propulsor de las políticas nacionales de tecnología del gobierno Dominicano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Automatizaciones internas, • Informe de evaluación de las NORTICs, • Portal de puntuación del iTICge. 	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Las tecnologías adquiridas en los años anteriores (2018) han sido para responder a las necesidades institucionales. Cada adquisición de tecnología tiene un informe técnico donde se indica el uso y destino de estos. Para el caso SINI, se hicieron las evaluaciones de lugar sobre estrategia de abordaje (desarrollo o solución de mercado) y en base a esto se eligió el tipo de proyecto actual que está en desarrollo constante.</p> <p>Actualmente se está realizando la actualización de los Software, políticas que garantizan la permanencia de las innovaciones aplicadas y/o desarrolladas en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arquitectura. • Protocolos. • Políticas. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Manuales. 	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	<p>La Defensa Civil fomenta el uso seguro, eficaz y eficiente de las tecnologías al contar con el capital humano capacitado para el uso de los equipos, la infra estructura tecnológica y los equipos informáticos necesarios para satisfacer las necesidades de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Gestión de TIC, • Relación de asignación de equipos a las áreas, • Manual de Políticas TIC, • Cuarto de servidores. • Servidores virtuales. 	
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>La Institución aplica de forma eficiente las tecnologías más adecuadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma Office 365, • Carpeta Gestor de Documentos, • Capacitaciones office 365, • Las certificaciones internacionales MOS, • Página Web Institucional. 	

<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Las TIC contribuye a mejorar los servicios prestados a través de la implementación de sistemas y automatización de los procesos con infraestructura tecnológica, desarrollo de aplicaciones servicios y soporte técnico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de implementación de sistemas, • Informe de automatización de procesos Sala de Situaciones. • Capture de Apps en línea 	
<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>La institución implementa normas y protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Firewall, • Criterios de seguridad establecidos para los usuarios al momento de crear la credencial a los usuarios, • El antivirus Defender. 	
<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>Dentro de las buenas prácticas de la organización se cuenta con el reciclaje de cartuchos de impresión, impresiones a doble cara, disminución del consumo energético gracias a la optimización de la infraestructura tecnológica para lograr un menor consumo. La Defensa Civil se ocupa de que sus equipos adquiridos sean amigables al medioambiente.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Compras de Cartuchos rellenos, Órdenes de compra y/o caja chica, • Infraestructura tecnológica optimizada, • Habilitación de espacio de servidores con control de temperatura • Fotos, documentos de adquisición 	
--	---	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	<p>La Defensa Civil en cuanto su desplazamiento y emplazamiento de su Infraestructura ejecuta un Diseño Arquitectónico que cumple con los estándares del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, el cual requiere de espacios de libre acceso y desplazamiento, así como de una adecuada organización por áreas, según lo requiera el departamento y sus funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías de un antes y un después de las remodelaciones. 	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el	La institución cuenta con una infraestructura física remodelada, que favorece el aprovechamiento de los espacios. Para los usuarios internos (empleados)	

<p>acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>se ha optado por espacios cerrados que garantizan por igual el uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizacional de la institución, • Fotos de remodelaciones, • POA 2023. 	
<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>La institución cuenta con prácticas de mantenimiento y chequeo mensual de las unidades de transporte para garantizar su correcto funcionamiento y durabilidad. Igualmente, se le da mantenimiento a la planta eléctrica de manera mensual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registros de mantenimiento de transporte, • Registros de Mantenimiento de Planta Eléctrica. 	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>La Oficina de la Defensa Civil pone a disposición parte de sus instalaciones, como son: el Comedor, Baños y salones de conferencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La infraestructura. 	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>La Defensa Civil mantiene un control en cuanto al uso de Energía Eléctrica, el buen mantenimiento y funcionamiento de los aires acondicionados, uso racional de iluminación, contamos con una flotilla de vehículos para el transporte y la movilidad de</p>	

	<p>nuestros equipos ambulancias, también mantenemos acuerdos de cooperación con los medios de transportes gubernamentales como lo es la OMSA. Se cuenta con prácticas de mantenimiento y chequeo mensual de las unidades de transporte para garantizar su correcto funcionamiento y durabilidad. Igualmente, contamos con un sistema de acondicionadores de primera calidad para así disminuir el consumo energético.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan operativo 2023. • Facturas eléctricas, reportes de solicitud, • Fotografías del mantenimiento de los vehículos de transporte, • Contamos con parqueos para los empleados de la institución y aquellos ciudadanos que nos visitan, • Fotografía de los parqueos. 	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Las instalaciones garantizan la accesibilidad física a la institución al contar con buen acceso en el área de servicios al cliente, escritorio, mesa de anotaciones para personas con discapacidad física garantizando su movilidad desde fuera de la institución, (la calle) hasta el área en donde van a recibir el servicio (sala de servicio al cliente). La ubicación de la institución se encuentra cercana a las líneas de transporte público de la zona.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de la institución (AV. Ortega y Gasset con C/ Pepillo Salcedo, Plaza de la Salud Edificio de la CNE, 2do Nivel. • Imágenes de las instalaciones. 	
--	---	--

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.	<p>Los procesos actuales de las distintas áreas han sido levantados y documentados los mismos cuentan con la aprobación de la Máxima Autoridad de la Institución. Los procesos se encuentran debidamente identificados y definidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Procedimiento Institucional, • Normativas legales, • Manual de Organización y Funciones, • Mapa de proceso. 	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	<p>La Defensa Civil cuenta con el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP), el cual aporta un sistema que facilita a los ciudadanos la canalización de las solicitudes de información.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> Evidencia de solicitud recibida y tratada vía el SAIP 	
<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>Se han analizado y evaluados los procesos, los riesgos asociados y factores críticos para llevar a cabo el plan estratégico, que a su vez contiene los objetivos estratégicos alineados a la END, MAP, DIGEPRES, ODS, a las NOBACI y a las metas Presidenciales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> PEI 2021-2025, POA 2022-2023 	
<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>La planificación de los procesos y su gestión están basadas en los objetivos estratégicos de la institución, para de esa forma satisfacer sus necesidades en el mercado.</p> <p>Evidencias:</p> <p>PEI 2021-2025, POA 2023.</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>La institución simplificó el trámite de solicitud de vacaciones, permisos y certificaciones laborales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de auditorías internas y externas. 	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas</p>	<p>En el 2022 se realizaron implementaciones en las herramientas que facilitan los procesos y el</p>	

prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.	desarrollo de esta institución en cuanto al POA y PEI. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Restructuración de Formularios 2023 • Matriz de reporte de POA por trimestre. • Rediseño de nuestro portal web. 	
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.).	Los objetivos institucionales están orientados a satisfacer las necesidades de los grupos de interés, con sus respectivos indicadores de impacto y de resultado. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • PEI 2021-2025. • POA 2023. 	Falta establecer un listado de los indicadores de impacto de la institución
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).	En la actualidad la institución monitorea y evalúa el impacto de las tecnologías y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • POA 2023, • PEI 2021-2025, • En la actualidad (2023) contamos con el iTICge del cual tenemos una puntuación de 82.06 /100. Ocupando el no.63 en el Ranking. 	

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	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
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>Los ciudadanos son la base para la mejora de los servicios brindados por la ODC, así como las mejoras de la infraestructura física y tecnológica del área de servicios en particular y de la Institución en general.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de sugerencias, • Fotos de la remodelación, • Herramientas informáticas instaladas para la mejora del servicio. 	<p>Falta aplicar encuesta para medir el impacto en la población en diferentes ámbitos (social, económico, medio ambiental) a través de los grupos de interés de la institución.</p>
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>La defensa Civil ha realizado cambios (cambio de hosting y prestaciones del servidor) de la plataforma Moodle para la impartición de la docencia de cursos virtuales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo del proveedor para alojamiento de plataforma web, • Esquema de procesos a seguir para actualizar la plataforma Moodle. 	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución cuenta con la unidad de género que lleva a cabo los diferentes temas, estadística, capacitaciones en temas de transversalización de género.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • POA 2023, • Creación Comité de transversalización que consta de 7 personas, • Capacitaciones en el área de Igualdad de Género. • Lista de participantes. • Imágenes de comité consultivo interinstitucional de Género. 	
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>Desde el año 2017, la Oficina de la Defensa Civil estableció el acceso del ciudadano/cliente y sectores interesados a la información y servicios que brinda nuestra institución por medio de nuestro Portal Web, así como la línea telefónica.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web, • Central Telefónica VoIP, • Redes Sociales • Oficina de Libre Acceso a la Información 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>La institución cuenta con el manual de Procedimiento institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Procedimiento • PEI 2021-2025 	

<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Desde el 2017 se desarrollan trabajos conjuntos con diferentes instituciones, en lo relativo al suministro e intercambio de informaciones(nodos) que faciliten la realización y avance de los procesos internos para la consecución de sus objetivos. Actualmente se está realizando una actualización y readecuación de los nodos de intercambio de informaciones y se plantea instalar tres nodos nuevos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memorándums de Entendimiento, trabajos conjuntos, • Convenios con las instituciones • Ruta para la actualización de los nodos • Plan de trabajo conjunto • Minuta de reunión con EIGEO 	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Desde el 2017 para dar solución a las necesidades de la SVSP se trabajó de forma conjunta coordinando tanto con las organizaciones, así como con proveedores de servicios. Actualmente mantenemos una revisión continua de los contratos con los proveedores de servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de servicios, Facturas. 	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios</p>	<p>La Oficina de la Defensa Civil maneja iniciativas de capacitación cruzada e integral de todos sus</p>	

<p>compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>colaboradores, a fin de lograr las metas institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de las capacitaciones. • Plan de capacitación • Listado de capacitaciones 	
<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>La Defensa Civil tiene acuerdos con ONG a fin de facilitar el logro de los objetivos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos interinstitucionales 	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>La Oficina de la Defensa Civil realiza capacitaciones a partir de las asociaciones que realiza con las diferentes instituciones públicas y privadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos interinstitucionales. • Listado de las capacitaciones. • Fotografías de las capacitaciones. 	

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>I) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>La Defensa Civil mide a través de distintas fuentes la percepción que tiene a nivel público con respecto a su desempeño organizacional, ejemplos de estos son la encuesta de satisfacción, los monitoreos y las auditorias; a los fines de mejorar y optimizar las operaciones, alineadas a nuestra imagen. En ese mismo orden, el Ministerio de Administración Pública (MAP) remite anualmente la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios ofrecidos por la oficina de la Defensa Civil, basado en el modelo SERVQUAL, sirviendo esto como herramienta externa para nuestro proceso de mejora continua. La percepción de los ciudadanos entorno al desempeño de los servicios arrojado en la encuesta remitida por el MAP, el ministerio en el 2023 obtuvo un resultado de un 97%, en el 2022 un 96%.</p> <p>A través del voluntariado de la Defensa Civil, participamos de varias jornadas de limpieza de playas y áreas verdes en procura de crear conciencia y colaborar con la causa a fin de que los desechos no causen riesgo para la población en general.</p> <p>Nota: La Defensa Civil como parte de su compromiso con la sociedad realiza la encuesta de Satisfacción desde el año 2022, por lo cual solo tenemos dos ediciones de esta.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios ofrecidos por la Defensa Civil 2021. • Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios ofrecidos por la Defensa Civil 2022. • Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios ofrecidos por la Defensa Civil 2023. • Informes trimestrales de la encuesta de satisfacción. • Capture de Página web. • Captures de trabajo en playas y áreas verdes. • Informe cuatrimestral de Encuesta de Satisfacción (1er cuatrimestre 2023) 	
<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>De acuerdo con la encuesta realizada en el año 2019-2020 producto de la pandemia Covid-19 por el departamento de RR HH la puntuación alcanzada respecto a la calidad y satisfacción al usuario fue de un 82.52%, mientras que en la encuesta realizada en el año 2021 la puntuación fue de 78.60%, ya para el 2022 alcanzo el 89.76%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional del 22 de noviembre del 2019 al 07 de enero 2020. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2021. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2022. 	

<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>En un proceso constante de mejora continua, la Defensa Civil monitorea frecuentemente la satisfacción general de los clientes/ciudadanos, para 2021 esta alcanzo el 90%, el año 2022 con un nivel alcanzado de un 99%, la DC obtuvo un nivel de satisfacción de un 100% para el año 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Encuesta de Satisfacción al Cliente/Ciudadano Defensa Civil 2023 • Página Web. 	
<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>De acuerdo con la encuesta realizada en el año 2019-2020 producto de la pandemia Covid-19 la puntuación alcanzada respecto a la transparencia y combate a la corrupción fue de 84.46 %, para el año 2021 la puntuación fue de 75.50%, y para el 2022 alcanzó el 87.68%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional del 22 de noviembre del 2019 al 07 de enero 2020. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2021. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2022. 	

<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Se demuestra en la encuesta de Carta Compromiso al ciudadano el atributo de Fiabilidad, donde los usuarios respondieron sentirse seguros con el servicio prestado en un 85%, este dato es al año 2021 y para el 2022 99.5 % y para el 2023 tienen el 100%.</p> <p>Nota: Esta es la primera vez que se toma en cuenta esta variable y es la primera versión de Carta Compromiso de la Defensa Civil. Esta tiene 2 años.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Carta Compromiso. • Resolución de Carta Compromiso. • Brochure Carta Compromiso. • Encuesta carta compromiso junio 2021. • Encuesta carta compromiso diciembre 2022. • Página web. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>De acuerdo con la encuesta aplicada a usuario respecto a la confianza, un 85% de los encuestados está satisfecho con la Fiabilidad, y un 15% del total, no se encuentra satisfecho al año 2021 y para el 2022 fue de 99%, para el 2023 alcanzó el 100%.</p> <p>Nota: Esta es la primera vez que se toma en cuenta esta variable y es la primera versión de Carta Compromiso de la Defensa Civil. Este es el segundo año que se mide este indicador.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Carta Compromiso. • Resolución de Carta Compromiso. • Brochure Carta Compromiso. • Encuesta carta compromiso junio 2021. • Encuesta carta compromiso diciembre 2022. • Página web 	
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>Respecto al horario de servicios que brinda la institución para atender a los usuarios, el 88% considera sentirse completamente satisfecho esto al año 2021 alcanzo 85% y para el 2022 fue de 99 % ya para el 2023 alcanzo el 100%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Carta Compromiso. • Resolución de Carta Compromiso. • Brochure Carta Compromiso. • Encuesta carta compromiso junio 2021. • Página web. 	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<p>En el 2021 se realizó la encuesta de satisfacción al usuario donde el 85% de los encuestados dicen están satisfecho con el servicio recibido y para el 2022 fue de 99 % ya para 2023 cuenta con el 100% de satisfacción.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Carta Compromiso. • Resolución de Carta Compromiso. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Brochure Carta Compromiso. • Encuesta carta compromiso junio 2021. • Encuesta carta compromiso diciembre 2022. • Página web. 	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>La Defensa Civil brinda servicios a los clientes/ usuarios sin importar su género, diversidad cultural y social. En la Oficina de libre acceso a la información (OAI) se reciben ciudadanos de todas las edades, estudiantes, empleados privados, la prensa, instituciones, etc. y a todos se le brinda un servicio de excelencia, también la página web cuenta con un menú de accesibilidad que permite al ciudadano cliente adecuar la plataforma a sus necesidades visuales y auditivas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano • Registro de Solicitudes de la OAI • Estadísticas de la OAI Calificaciones OAI 	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>Se evidencia una satisfacción positiva en el porcentaje obtenido en los años 2021.2022 y 2023 (85%, 99% y 100%) respectivamente, con relación a la innovación (modernización) de las instalaciones y los servicios. Se destaca la Ventanilla Virtual con el chat en línea creado para agilizar los servicios en sus diferentes atributos, mediante la cual los ciudadanos/clientes pueden gestionar sus servicios. Así mismo a nivel de innovación, se destaca todas las herramientas tecnológicas desarrolladas y orientadas especialmente a las áreas misionales, (DATACENTER) creado con el fin de poder intercambiar información de manera remota a</p>	

	<p>través de los servidores virtuales, y que además cuenta con la seguridad tecnológica para asegurar la transferencia segura de datos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021 • Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022 • Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2023 • Imágenes del DATACENTER • Imágenes de los Servidores Virtuales. 	
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>Dentro del proceso de revisión de la Defensa Civil en procura de agilizar y agregar valor a sus servicios prioriza la digitalización e innovación en la gestión de sus procesos, la DC ha reducido el tiempo de prestación del servicio de Certificación de No objeción y los servicios antes riesgo de desastres así como los servicios médicos y capacitaciones, reflejándose esto en la satisfacción obtenida en la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en su criterio sobre tiempo de entrega con un 99% de aceptación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2023. 	

7) Digitalización en la organización.	<p>Se evidencia por medio de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios ofrecidos por la Defensa Civil en la dimensión de Elemento tangibles, pregunta: modernización de las instalaciones y los equipos se obtuvo un 96% de satisfacción para el 2023 comparado con el 2022 con un 95%, en este apartado donde el ciudadano evalúa la infraestructura y avances digitales de la institución.</p> <p>Nota: es el segundo año que se mide este indicador.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022. • Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2023. 	
---------------------------------------	---	--

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	El tiempo de espera para dar respuesta a los servicios es de 15 días laborables (OAI). En cumplimiento de lo establecido en la Ley 200-04 Tiempo límite de respuesta a servicios presenciales es de 7 días laborables (otros servicios)	

	<p>Un 100% de los encuestados está satisfecho con la rapidez/ tiempo de entrega de certificado, todo esto vigente desde el año 2004 al año 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla • Informe de carta compromiso 	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>La Defensa civil cuenta con una Oficina de Libre acceso a la Información, esta lleva un control de las queja y surgencia recibidas a través de los diferentes canales destinados para la recepción de estas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes OPTIC 31 I e informe OAI. • Matriz de seguimiento de quejas y surgencias. 	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>En función de las mejoras obtenidas a través de los servicios comprometidos en la carta compromiso, el monitoreo de calidad ha subido de calificación satisfactoriamente. Como mejora dentro del proceso de monitoreo de calidad y satisfacción de los servicios, podemos destacar la puntuación para el 2021 que fue de 85%, en 2022 alcanzó el 90% mientras que para el 2023 hablamos de un 99%, y como institución tenemos el compromiso de robustecer la prestación de atención a los usuarios. En otro orden, con relación a la medición de los errores, podemos destacar la creación del instrumento de medición que pretende dar respuesta en tiempo récord a las solicitudes presentadas por los usuarios y además aplicar</p>	

	<p>mejoras a los servicios a partir de los resultados obtenidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo de Calidad diciembre 2021 • Monitoreo de Calidad diciembre 2022 • Monitoreo de Calidad diciembre 2023 • Matriz de seguimiento a los servicios. 	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Según la revisión y medición realizada en junio de 2021, estas son las mediciones obtenidas de los atributos y estándares comprometidos en la carta compromiso:</p> <p>Capacitaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad de la información 99.5% • Dominio, conocimiento y preparación del personal 100% • Atención Personalizada 99% • Accesibilidad 100% • Tiempo de respuesta 100% <p>Nota: Esta es la primera versión de Carta Compromiso de la Defensa Civil. Ya es el segundo año que medimos este indicador.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Carta Compromiso. • Resolución de Carta Compromiso. • Brochure Carta Compromiso. • Encuesta carta compromiso junio 2021. • Encuesta carta compromiso diciembre 2022. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Página web. 	
--	---	--

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>La Defensa Civil cuenta con canales de comunicación, en los cuales se colocan informaciones actualizadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web, • Instagram, • Facebook, • Twitter, • YouTube, • Carta Compromiso, • Murales. 	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>La página Web de la Defensa Civil está disponible 24 horas, siete días a la semana</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web 	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>La Institución tiene disponible los objetivos y resultados del Plan Operativo Anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe del POA 2022 • Informe trimestral 2023 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informa semestral POA 2023 • página web • Matriz de seguimiento de Actividades del POA 2022-2023. 	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>La Institución hace uso del SAIP a partir del portal de transparencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SAIP. • Página Web 	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>Los servicios críticos que brinda la institución: Atención a emergencias y/o desastres, Gestión de Centros Colectivos y Apoyo a la distribución de ayuda humanitaria, indican que es una institución que trabaja las 24 horas del día los 07 días de la semana. Participa en todas las etapas y fases en situaciones de emergencia hasta el retorno a la normalidad. Debido a que somos una institución de emergencias, prestamos servicios las 24 horas, los 365 días de la semana.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web, línea telefónica abierta las 24 horas. 	
6) Tiempo de espera.	<p>En la Defensa Civil el tiempo de espera por parte del /usuario es de 5 minutos. En cuanto al compromiso por parte de la institución con los ciudadanos en relación con el tiempo de emisión del</p>	

	<p>registro de proveedores y beneficiarios es de 3 días hábiles sin contar el día de la recepción de los documentos. El tiempo de actualización del registro de proveedores es de un (1) día hábil, sin contar el día de la recepción de los documentos. Las solicitudes vía la Oficina de Acceso a la Información tienen un compromiso de 15</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web. 	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Debido a que la Defensa Civiles una institución de emergencias, los tiempos de respuesta son rápidos. En el área de servicio presencial (recepción) la institución presenta un tiempo promedio de espera por parte del cliente /usuario, de 10 minutos para ser atendido por un representante de la institución. En las asistencias telefónicas, responde a los usuarios en la mayor brevedad posible.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web. 	
8) Costo de los servicios.	<p>Los costos de los servicios ofrecidos por la Oficina de la Defensa Civil están publicados en nuestro portal web.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web. 	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos	<p>La Institución tiene su carta compromiso aprobada en este año 2022</p>	

servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución de aprobación de la carta Compromiso. • Ver carta compromiso aprobada. 	
---	--	--

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.	<p>La institución implica a sus grupos de interés a través de encuestas y por medio de las solicitudes recibidas por medio de los buzones, Oficina de libre acceso a la información, vía telefónica.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de retroalimentación de partes interesadas. 	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>La institución da respuesta a las quejas y sugerencias recibidas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas a través de la Oficina de Libre acceso a la información • Buzón físico: 0 quejas y sugerencias. 	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>La Institución ha creado diferentes herramientas de accesibilidad en la página web de la Defensa Civil para dar respuesta de manera digital a las</p>	

	<p>inquietudes de los servidores públicos con relación al servicio recibido y a la ciudadanía en general.</p> <p>Actualmente se está firmando un acuerdo con INFOILES RD, esto para facilitar el acceso a las personas con condiciones especiales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Página web de la Defensa Civil.</p>	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>La Defensa Civil brinda servicios a los clientes/ usuarios sin importar su género, diversidad cultural y social. En la Oficina de libre acceso a la información (OAI) se reciben ciudadanos de todas las edades, estudiantes, empleados privados, la prensa, instituciones, etc. y a todos se le brinda un servicio de excelencia, también la página web cuenta con un menú de accesibilidad que permite al ciudadano cliente adecuar la plataforma a sus necesidades visuales y auditivas.</p> <p>Sumado a las actividades que realiza la unidad de genero sean realizado unas tareas propias de la dependencia y que llevan la institución a cumplir con responsabilidad de brindar un servicio de calidad. Actualmente la unidad de Genero ejecuto un análisis FODA para identificar los puntos de mejoras en el contexto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano • Registro de Solicitudes de la OAI • Estadísticas de la OAI Calificaciones OAI 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informes mensuales dirigidos al Ministerio de la Mujer. • Informes de memorias semestral y anual • Minutas de reuniones • Listados de taller • Imágenes de talleres • Insumos de la consultoría. • Insumos de la campana sobre género. • Imágenes de la campaña. • Análisis FODA. 	
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>En la actualidad los grupos de interés participan en la actualización y revisión de los planes de emergencia y temporada ciclónica, basada en las necesidades, presentes y futuras, en ello participan, encargados provinciales y los integrantes de la CNE, los encargados departamentales y los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías de reuniones. • Borradores de planes de emergencia. • Levantamiento de necesidades de la temporada ciclónica 2023. 	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>La Institución en 2021,2022 y 2023 ha alcanzado una puntuación de un (100% 98% 100%) respectivamente medida por parte de DIGEIG.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia. 	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>De acuerdo con la encuesta realizada en el año 2019-2020 producto de la pandemia Covid-19 respecto al rendimiento general de la organización fue de 87.38 %, ya para el año 2021 la puntuación fue de 75.75% mientras que para el año 2022 alcanzo un 81% de satisfacción general.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional del 22 de noviembre del 2019 al 07 de enero 2020. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2021. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 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
Opinión del personal respecto a:		

<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>De acuerdo con la encuesta realizada en el año 2019-2020 producto de la pandemia Covid-19 la puntuación alcanzada respecto a la comunicación e involucramiento de las personas en la toma de decisiones fue de 81.56 %, mientras que para el año 2021 la puntuación fue de 78.00% así mismo para el 2022 tuvo una puntuación de 85.85%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional del 22 de noviembre del 2019 al 07 de enero 2020. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2021. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2022. 	
<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>De acuerdo con la encuesta realizada en el año entre 2019-2020 producto de la pandemia Covid-19 esta resulto en un 80.58 % la puntuación alcanzada respecto a la transparencia y combate a la corrupción, para el año 2021 la puntuación fue de 72.20 % y para el 2022 fue de 87.68%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional del 22 de noviembre del 2019 al 07 de enero 2020. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2021. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2022. 	

<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>De acuerdo con la encuesta realizada en el año 2019-2020 producto de la pandemia Covid-19 la puntuación alcanzada respecto a posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad fue de esta resultado en un 83.49%, mientras que en la encuesta realizada entre y para el año 2021 la puntuación fue de 78.80, ya para el 2022 fue de 88.70%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional del 22 de noviembre del 2019 al 07 de enero 2020. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2021. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2022. 	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>De acuerdo con la encuesta realizada en el año 2019-2020 producto de la pandemia Covid-19 la puntuación alcanzada respecto a mecanismos de retroalimentación, la consulta fue de esta resultado en un 83.49%, mientras que en la encuesta realizada entre y para el año 2021 la puntuación fue de 78.83, ya para el 2022 fue de 89.51%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional del 22 de noviembre del 2019 al 07 de enero 2020. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2021. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2022. 	

<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>De acuerdo con la encuesta realizada en el año 2019-2020 producto de la pandemia Covid-19 la puntuación alcanzada respecto a la responsabilidad social que asume la institución, la consulta fue de esta resultado en un 83.49%, mientras que en la encuesta realizada entre y para el año 2021 la puntuación fue de 78.60, ya para el 2022 fue de 89.76%</p> <p>En otro orden a través de la ESNAGERI, se capacita a instituciones públicas y privadas en materia de gestión de riesgos, como un aporte y asumiendo nuestra responsabilidad social como organización esta medición se inició a partir del 2021 con la encuesta de satisfacción realizada para la Carta Compromiso.</p> <p>Nota. Cabe destacar que es la primera encuesta que se aplica y la primera versión de la carta compromiso.</p> <p>En la actualidad se está realizando la encuesta de satisfacción al usuario, en acompañamiento con el viceministerio de servicios públicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional del 22 de noviembre del 2019 al 07 de enero 2020. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2021. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2022. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes de cursos, talleres y charlas realizadas y fotografías • Encuesta a los grupos capacitados. • Informa de encuesta mensual de satisfacción de la ESNAGERI. 	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>De acuerdo con la encuesta realizada en el año 2019-2020 producto de la pandemia Covid-19 la puntuación alcanzada respecto a la apertura de la organización para el cambio y la innovación resulto en un 80.58%, mientras que en la encuesta realizada entre y para el año 2021 la puntuación fue de 72.20, ya para el 2022 fue de 83.41%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional del 22 de noviembre del 2019 al 07 de enero 2020. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2021. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2022. 	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>De acuerdo con la encuesta realizada en el año 2019-2020 producto de la pandemia Covid-19 esta resulto en un 23.30 % la puntuación alcanzada respecto a la digitalización, mientras que en la encuesta realizada entre y para el año 2021 la puntuación fue de 68.25% y para el 2022 fue de 84.76%.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional del 22 de noviembre del 2019 al 07 de enero 2020. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2021. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2022. 	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>De acuerdo con la encuesta realizada en el año 2019-2020 producto de la pandemia Covid-19 esta resulto en un 80.59 % la puntuación alcanzada respecto a la agilidad de la institución, mientras que en la encuesta realizada entre y para el año 2021 la puntuación fue de 80.20%, y para el 2022 fue de 84.95%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional del 22 de noviembre del 2019 al 07 de enero 2020. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2021. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2022. 	
9) La agilidad de la organización.	<p>De acuerdo con la encuesta realizada en el año 2019-2020 producto de la pandemia Covid-19 esta resulto en un 83.49 % la puntuación alcanzada respecto a la capacidad de dirigir la institución, mientras que en la encuesta realizada entre y para el año 2021 la puntuación fue de 80.40%, y para el 2022 fue de 89.17%.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional del 22 de noviembre del 2019 al 07 de enero 2020. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2021. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2022. 	
--	---	--

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>De acuerdo con la encuesta realizada en el año 2019-2020 producto de la pandemia Covid-19 esta resultado en un 87.38 % la puntuación alcanzada respecto al diseño y gestión de procesos, mientras que en la encuesta realizada entre y para el año 2021 la puntuación fue de 72.75%, y para el 2022 fue de 87.32%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional del 22 de noviembre del 2019 al 07 de enero 2020. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2021. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2022. 	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>De acuerdo con la encuesta realizada en el año 2019-2020 producto de la pandemia Covid-19 esta resultado en un 83.49 % la puntuación alcanzada respecto a las tareas y la evaluación de desempeño,</p>	

	<p>mientras que en la encuesta realizada entre y para el año 2021 la puntuación fue de 72.75%, y para el 2022 fue de 87.32%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional del 22 de noviembre del 2019 al 07 de enero 2020. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2021. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2022. 	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>De acuerdo con la encuesta realizada en el año 2019-2020 producto de la pandemia Covid-19 esta resultado en un 32.04 % la puntuación alcanzada respecto a la gestión del conocimiento, mientras que en la encuesta realizada entre y para el año 2021 la puntuación fue de 73.80%, y para el 2022 fue de 84.39%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional del 22 de noviembre del 2019 al 07 de enero 2020. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2021. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2022. 	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>De acuerdo con la encuesta realizada en el año 2019-2020 producto de la pandemia Covid-19 esta resultado en un 81.56% la puntuación alcanzada respecto a la Comunicación y manejo de la</p>	

	<p>información interna, mientras que en la encuesta realizada entre y para el año 2021 la puntuación fue de 78%, y para el 2022 fue de 85.85%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional del 22 de noviembre del 2019 al 07 de enero 2020. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2021. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2022. 	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>De acuerdo con la encuesta realizada en el año 2019-2020 producto de la pandemia Covid-19 esta resultado en un 81.56% la puntuación alcanzada respecto a la Comunicación y manejo de la información interna, mientras que en la encuesta realizada entre y para el año 2021 la puntuación fue de 78%, y para el 2022 fue de 85.85%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional del 22 de noviembre del 2019 al 07 de enero 2020. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2021. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2022. 	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>De acuerdo con la encuesta realizada en el año 2019-2020 producto de la pandemia Covid-19 esta resultado en un 83.49% la puntuación alcanzada respecto a la calidad y reconocimiento de los</p>	

	<p>esfuerzos y para el año 2021 la puntuación fue de 78.60%, y para el 2022 fue de 89.76%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional del 22 de noviembre del 2019 al 07 de enero 2020. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2021. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2022. 	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>De acuerdo con la encuesta realizada en el año 2019-2020 producto de la pandemia Covid-19 esta resulto en un 80.59% la puntuación alcanzada respecto a la Comunicación y manejo de la información interna, mientras que en la encuesta realizada entre y para el año 2021 la puntuación fue de 72.20%, y para el 2022 fue de 83.49%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional del 22 de noviembre del 2019 al 07 de enero 2020. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2021. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2022. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		

<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>	<p>De acuerdo con la encuesta realizada en el año 2019-2020 producto de la pandemia Covid-19 esta resultado en un 83.49% la puntuación alcanzada respecto a la Comunicación y manejo de la información interna, mientras que en la encuesta realizada entre y para el año 2021 la puntuación fue de 78.83%, y para el 2022 fue de 88.70%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional del 22 de noviembre del 2019 al 07 de enero 2020. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2021. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2022. 	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>De acuerdo con la encuesta realizada en el año 2019-2020 producto de la pandemia Covid-19 esta resultado en un 84.46% la puntuación alcanzada respecto a al enfoque de los problemas sociales, mientras que en la encuesta realizada entre y para el año 2021 la puntuación fue de 55.00%, y para el 2022 fue de 73.66%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional del 22 de noviembre del 2019 al 07 de enero 2020. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2021. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2022. 	

<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>De acuerdo con la encuesta realizada en el año 2019-2020 producto de la pandemia Covid-19 esta resultado en un 35.93% la puntuación alcanzada respecto a la igualdad de género, mientras que en la encuesta realizada entre y para el año 2021 la puntuación fue de 62.67%, y para el 2022 fue de 72.20%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional del 22 de noviembre del 2019 al 07 de enero 2020. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2021. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2022 	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>De acuerdo con la encuesta realizada en el año 2019-2020 producto de la pandemia Covid-19 esta resultado en un 94.18% la puntuación alcanzada respecto a las condiciones y ambientes de trabajo, mientras que en la encuesta realizada entre y para el año 2021 la puntuación fue de 62.67%, y para el 2022 fue de 80.99%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional del 22 de noviembre del 2019 al 07 de enero 2020. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2021. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2022. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>De acuerdo con la encuesta realizada en el año 2019-2020 producto de la pandemia Covid-19 esta resultado en un 39.81% la puntuación alcanzada respecto a al sistema de carrera y competencias, mientras que en la encuesta realizada entre y para el año 2021 la puntuación fue de 53.00%, y para el 2022 fue de 76.10%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional del 22 de noviembre del 2019 al 07 de enero 2020. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2021. • Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2022 	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>De acuerdo con la encuesta realizada en el año 2019-2020 producto de la pandemia Covid-19 esta resultado en un 87.38% la puntuación alcanzada respecto a la motivación y empoderamiento, mientras que en la encuesta realizada entre y para el año 2021 la puntuación fue de 62.40%, y para el 2022 fue de 80.98%.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional del 22 de noviembre del 2019 al 07 de enero 2020. Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2021. Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2022. 	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>De acuerdo con la encuesta realizada en el año 2019-2020 producto de la pandemia Covid-19 esta resultado en un 32.04% la puntuación alcanzada respecto a la motivación y empoderamiento, mientras que en la encuesta realizada entre y para el año 2021 la puntuación fue de 73.80%, y para el 2022 fue de 84.39%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional del 22 de noviembre del 2019 al 07 de enero 2020. Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2021. Informe diagnóstico de encuesta de clima y cultura organizacional 2022. 	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad,	La Defensa Civil desarrolla mecanismos para la retención, lealtad y motivación del personal (permisos para estudios, pagos de Bonos por desempeño).	No se evidencia indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas.

<p>índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>La DC cuenta un diario de entradas y salidas de cada uno de los servidores públicos de la institución en lo adelante contara con reportes periódicos (trimestrales - semestral - anual) que mide el Nivel de Absentismo, así como las sugerencias de gestión interna que se miden a través del buzón físico y el correo electrónico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lectura de diario de entradas y salidas. • Matriz de seguimiento a las sugerencias de mejoras depositadas en el buzón físico. 	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>La oficina de la Defensa Civil promueve el involucramiento del personal para aplicar mejoras y ejecutar las actividades planificadas, a través de la formación de diferentes comités multidisciplinarios, diferentes talleres En la Encuesta de Clima 2022, se obtuvo un 83.41% en la dimensión Procesos, para el 2021 donde el 72.20% y entre el 2019-2020 fue de 80.59% el personal indicó que, en la Defensa Civil, se promueven los cambios que agregan valor.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima 2023 (Mejora y Cambio) 	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>El número de incidentes reportados hasta el momento es 2 lo que equivale al 2% al año 2022.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación de estadística de la solicitud recibida en OAI 	

	<ul style="list-style-type: none"> Informe estadístico trimestral 311 (Queja, reclamación y sugerencia). 	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>La Defensa Civil como parte de su compromiso con la responsabilidad social, fomenta la participación de sus colaboradores en iniciativas que contribuyen al bienestar colectivo, causas sociales, humanitarias y medioambientales. Para ello se auxilia del cuerpo de voluntarios y empleados de las Oficinas de la Defensa civil.</p> <p>Se han realizado diferentes operativos y jornadas de salud. Además, sensibilizaciones sobre el entorno familiar de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe actividades de Responsabilidad Social de las diferentes actividades realizadas. Listado de asistencia talleres en gestión de Riesgo. Operativos de asistencia a riesgo de desastre. Operativos médicos. Jornada de apoyo a actos masivos Operativo de Vacunación Influenza 	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por	<p>La institución tiene definido indicadores para medir el nivel de satisfacción de las partes interesadas en cuanto a la plata forma del SAIP tenemos una puntuación de 15 puntos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manual de cargos 	

el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de desempeño. • Plataforma 311 	
--	--	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>El rendimiento individual se mide anualmente a través de la evaluación del desempeño</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de desempeño 2022. 	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>Hemos medido el nivel de uso de las tecnologías a través de informes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes tecnológicos 	
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>La Defensa Civil cumpliendo con lo planificado en el plan operativo anual 2023 para el 1er trimestre del año, el plan de capacitación fue ejecutado en un 100%.</p> <p>La Escuela Nacional de gestión de Riesgo (ESNAGERI) lleva un control de la participación de los colaboradores en actividades de capacitación y realiza evaluaciones de impacto de estas, a través de la encuesta de satisfacción al usuario que es parte de los productos comprometidos en la carta compromiso de la institución.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe POA 1er. trimestre 2023 • Informe de trimestral de la ESNAGERI • Informe trimestral del INAP (1er trimestre 2023). • Certificado reconocimiento INAP. 	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>En la institución se reconoce el mérito individual y de equipo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento al personal en actividades de integración por capacitaciones realizadas, por reflejar valores institucionales. 	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		

<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>La Defensa Civil apoya en eventos masivos como son: iglesias, motocross, conciertos y otros. También se realizan jornadas de salud y apoyo en carnavales.</p> <p>A demás realiza operativos médicos en diferentes puntos de la geografía nacional de acuerdo con la necesidad de la sociedad. Sumado es esto se realizan campamentos y operativos en diferentes épocas del año que están destinados a la prevención y mitigación del riesgo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías de los diferentes eventos • listados de los participantes en los diferentes eventos socioculturales. 	
<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>La Defensa Civil se encuentre entre las 10 instituciones estatales con mejor desempeño en objetivos de desarrollo sostenible a través de crear territorios resilientes este dato para el año 2022.Cabe destacar que en la actualidad seguimos apostando a la sostenibilidad ambiental y las ciudades resilientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de la premiación • Página web institucional 	
<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>La institución cuenta espacio para persona en condiciones especiales.</p> <p>También se estableció una cabina para recibir llamadas de personas con condiciones especiales auditivas y lingüísticas (Sordomudos)</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parqueo • Un espacio para brindar asistencia • Se han creado condiciones de acceso a la edificación rampas). • Hay personal para brindar asistencia. • Contamos con personal con condiciones especiales, • Imágenes de la cabina para recibir llamadas de personas con condiciones especiales. 	
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.	<p>La institución realiza diferentes operativos en el transcurso del año, operativo virgen de la Altagracia, carnaval, semana santa, operativo fin de año y otros).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto de los operativos 	
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	<p>La Defensa Civil cuenta con una oficina de transparencia que mide la calidad y del servicio y la democracia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de transparencia • Página web de la institución • Resolución del comité de ética 	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	<p>La institución tiene conformado el comité medioambiental. En ese sentido participamos de varias reuniones con el Concejo Nacional de</p>	

	<p>Cambio Climático, ello con el fin de participar en la toma de decisiones junto a otras instituciones que tienen participación en dichos diálogos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de conformación del comité medio ambiental. • Plan medioambiental institucional 	
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>La institución es evaluada mensualmente por la Dirección General de Ética (DIGEIG).</p> <p>Puntuación: Enero 100/100 Febrero 98.97 /100 Marzo 97.29/100 Abril 94.25/100 Mayo 100/100</p> <p>Evidencia:</p> <p>Evaluación de la DIGEIG 2022.</p>	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción</p>	<p>La institución tiene conformado el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y el comité medioambiental. La institución ha implementado vasos biodegradables para tomar agua.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de conformación 	

<p>de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compra de vasos biodegradables para agua. 	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Las relaciones interinstitucionales y locales son constante, dada la operatividad de la institución y el radio de influencia de las acciones realizada.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías de las visitas a diferentes instituciones y en el territorio. • Redes sociales. 	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Se evidencia las siguientes métricas en las redes sociales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe primer trimestre año 2021-2022, 2023. • Twitter 325/ interacciones 158, 205902 • Instagram 482/ interacciones 972 /100354 • Facebook: 473/ interacciones 357, 27627 • YouTube: 6 / 364/773. 	
<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>En el caso de emergencias la defensa civil da asistencia a la población y la dirige a los centros colectivos, se activan los CPMR para dar asistencia a la población en general.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de los PMR • Reunión con PMR de Seibo • Listado de los Albergues 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Protocolo de albergues 	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	<p>La institución realiza jornadas de limpieza en la costa en varias provincias y colabora de manera desinteresada a través del voluntariado de la Defensa Civil.</p> <p>También al país da respuesta en caso de emergencia a diferentes países.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías de asistencia en la República de Haití • Fotografías de limpiezas de playas • Fotografías de asistencia al ciudadano. 	
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>Se han realizado varios eventos con la participación de otras instituciones, nacionales e internacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eventos de los voluntarios • Fotografías de Sensibilización con las gobernadoras y alcaldes a Nivel nacional • Documento publicado en página web 	
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>La institución ha realizado diplomados y talleres en temas de gestión de riesgo. Se han realizado jornadas de vacunación y pruebas para detectar COVID entre los empleados.</p> <p>El departamento medico cuenta con pruebas de COVID para el personal de manera permanente.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Fotografías de operativo médico. • Registro de prueba PCR para detectar Covid19 • Base de datos de los servicios. 	
<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>La Defensa Civil Cuenta con el comité mixto de seguridad y salud en el trabajo, también cuenta con un manual de funcionamiento. Plan de emergencia y contingencia de operaciones en la Defensa Civil.</p> <p>La Defensa Civil elabora Informes de gestión del SISTAP que tratan sobre la responsabilidad social a los fines de comunicar de manera transparente sus prácticas y compromisos en materia social, ambiental y económica. En el desarrollo del informe se detallan todas las actividades realizadas por las distintas áreas de la Defensa Civil para promover la sostenibilidad ambiental, desarrollo de iniciativas para el beneficio de las comunidades, los colaboradores y apoyo a la educación en gestión de riesgo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo. • Manual de funcionamiento. • Plan de emergencia y contingencia de operaciones en la Defensa Civil. • Informes de gestión del SISTAP. 	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>La institución lleva a cabo la medición de la cantidad de los servicios brindados a la población a través del departamento de operaciones, con el área de situaciones, también se miden los servicios a través de la encuesta de satisfacción al usuario.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de medición de servicios de capacitación • Encuesta de servicios al usuario. • Base de datos de los servicios. 	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>La defensa civil ha creado a través del SINI como dependencia de la Comisión Nacional de emergencias diferentes herramientas que sirven como elemento de salvaguardar vidas, como es el caso de los códigos QR que crean un mecanismo para las personas saber en las zonas que son vulnerables antes el inminente paso de un fenómeno natural, también saber a qué albergue le pertenece acudir en caso de ser necesario, así como dar seguimiento a las alertas declaradas por la CNE.</p> <p>Estas herramientas han impactado de manera positiva, generando una baja en el número de accidentes en lugares vulnerables</p> <p>.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web SINI. • códigos QR. • Notas de prensa. 	

<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Como parte del compromiso con la mejora continua de la Defensa Civil, los benchmarking han sido una estrategia que permite la evaluación e identificación de oportunidades de mejora, promoción del conocimiento, implementación y aprovechamiento de buenas prácticas de las entidades solicitantes, enfocados a los sistemas de gestión implementados en la institución (Las Nortic, SISMAP, buenas prácticas tecnológicas), así como la Gestión de Riesgos y Oportunidades, y las buenas prácticas ambientales. Estos logros nos colocan como una institución de referencia en la región para compartir conocimientos, evidenciado en las instituciones que nos visitan y han firmado acuerdo de colaboración interinstitucional con el objetivo de intercambiar buenas prácticas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de benchmarking • Registro de Buenas Prácticas 	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>La institución cuenta con una herramienta para medir el cumplimiento de contratos/convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de seguimiento. 	<p>Falta establecer la periodicidad con que se realiza la auditoria interna de cumplimiento de contratos/acuerdo y/o convenios</p>

<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>La institución tiene establecida auditorías internas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de auditoría 	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>La institución ha innovado con la implementación de murales digitales, control de seguridad de las entradas digitales, en el servicio de la página Web.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías de las pantallas digitales • Fotografías de control de entrada • Página Web de la institución 	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>La Defensa Civil obtuvo una calificación de un 86.06%, en el segundo semestre del 2022, en el Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado (iTICge), lo cual evidencia el esfuerzo de la institución en fortalecer los estándares de transparencia y gobierno abierto a nivel gubernamental y las herramientas que garanticen la participación electrónica de los ciudadanos/clientes en los portales web, los procesos y la toma de decisiones del gobierno. Adicional a lo anterior, a través de la puesta en marcha del SAIP sistema utilizado para mantener la transparencia en la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura pantalla resultados iTICge • Matriz de seguimiento de transparencia. 	

--	--	--

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>Actualmente tenemos un nivel de cumplimiento de 80.11 % en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ranking SISMAP Poder Ejecutivo 	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>La institución ha trabajado en la mejora del proceso misional a través de la digitalización y talleres de gestión por procesos donde se han identificado indicadores, informaciones para documentar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe mejora del proceso misional. 	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>La institución realizó un benchlearning con la Dirección de Investigaciones del MAP y también con diferentes instituciones que tenemos intercambio de buenas prácticas, esto nos permite mejorar y evitar posibles errores futuros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de reunión. 	

<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>La institución ha realizado convenios interinstitucionales con diferentes instituciones públicas y privadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de punto acordado entre instituciones 	
<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>La institución ha digitalizado algunos servicios internos y externos que conducen a una mejora significativa en el impacto del uso del papel.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios internos del área de RRHH, • Correos institucionales 	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>La institución cuenta con sus evaluaciones de auditoría interna.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de auditoria 	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>La Institución participa en diferentes premiaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografía de los eventos asistidos. 	

<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Cumplimiento del indicador de Ejecución Presupuestaria, de la Dirección General de Presupuesto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver indicador en su índice de gestión presupuestaria 	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>La institución mide la reducción en la pérdida de vida humana.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes anuales de la reducción 	

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.