

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES

**FECHA:**

1 de abril 2024

## 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<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora   |
|---|---|---|
| <p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>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</p> | <p>La organización formula y desarrolla la Misión y Visión implicando a sus grupos de interés y empleados.<br/>EV.: <a href="#">1.1.1 Plan estratégico institucional y plan operativo anual 2024.</a></p> <p>La organización cuenta con un marco de valores alineados a su declaratoria organizacional, respetando los principios constitucionales.<br/>EV.: <a href="#">1.1.2 Valores institucionales, Código y Reglamento de Ética Institucional</a></p> <p>La organización asegura que la misión, la visión y valores están alineados a las estrategias nacionales, reformas, digitalización y END.<br/>EV.: <a href="#">1.1.3 Plan estratégico institucional y plan operativo anual 2024.</a></p> | <p>No hay suficiente implicación de sus grupos de interés<br/>No hay revisión sobre la declaratoria organizacional</p> <p>No se observan consideraciones respecto al o los ODS.</p> |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora   |
|--|--|---|
| 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>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución</p> | <p>La organización comunica su declaratoria, objetivos estratégicos y operativos a todos los grupos de interés.<br/>EV.: <a href="#">1.1.4 Portal web institucional, Actas de reuniones de socialización.</a></p> <p>La organización revisa su declaratoria organizacional para preparar nuevos retos, juntamente con los planes operativos y el autodiagnóstico.<br/>EV.: <a href="#">1.1.5 Plan estratégico institucional y plan operativo anual 2024</a></p> <p>La organización cuenta con un Comité de Ética instituido por el órgano rector: la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DGEIG). Además, contamos un Código de Ética y Reglamento, Normas Básicas de Control Internos</p> | <p>No tenemos mecanismos de garantizar la declaratoria</p> <p>No se observan aspectos sobre el cambio climático, ni tecnologías inteligentes</p> <p>La organización no involucra, ni fomenta ni instruye a los colaboradores para identificar conflictos y enfrentamientos.</p> |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora   |
|---|--|---|
| presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos. | (NOBACI), y lo establecido en la ley 41-08 sobre función pública, los cuales constituyen nuestro sistema de gestión. Cuenta con un Comité de Compras.<br>EV.: <a href="#">1.1.6 Comisión de Ética Pública, NOBACI, Código y Reglamento de Ética institucional.</a> |   |
| 7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).               | Realizando esfuerzos para construir la confianza entre líderes y empleados(as). Se realizan encuesta de clima.<br>EV.: <a href="#">1.1.7 Código de Ética y su Reglamento, diagnóstico de la NOBACI, y encuesta de Clima Laboral 2021-2023</a>                      | No se observan resultados relevantes de acuerdo con la encuesta de clima. |

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

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> | <p>La organización define su estructura de gestión, para ello cuenta con organigrama y manuales organizacionales.<br/>EV.: <a href="#">1.2.1 Manual de Políticas y Procedimientos, Mapa de Procesos, Manual de Puesto, Manual de Funciones.</a></p> |                 |
| <p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>   | <p>La organización emplea objetivos y resultados cuantificables con un sistema de indicadores para medir desempeño y el impacto institucional.<br/>EV.: <a href="#">1.2.2 Plan Estratégico, Plan Operativo 2024</a></p>                             |                 |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora   |
|--|---|---|
| 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.).  | La organización se esfuerza para introducir mejoras para todos los niveles, priorizando sus necesidades y desarrollando, conforme a las expectativas de sus grupos de interés.<br>EV.: <a href="#">1.2.3 Plan de Mejora Institucional 2024</a>  | No se incluyen todos los grupos de interés  |
| 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.   | La institución desarrolla y gestiona la información, realiza esfuerzos para incluir las aportaciones de la gestión de riesgos a través del sistema de Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). Revisa frecuentemente los objetivos estratégicos y operativos.<br>EV.: <a href="#">1.2.4 Plan Estratégico Institucional y reportes del Plan Operativo Anual 2024, Boletín Semanal; Plan NOBACI</a>  | No se cuenta con Plan riesgo  |
| 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.<br>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. | La organización gestiona calidad total a través del modelo CAF.<br>EV.: <a href="#">1.2.5 Autoevaluaciones CAF. 2005-2024.</a><br><br>La DGBN realiza esfuerzos para asegurar la comunicación externa e interna de manera eficiente y efectiva con los grupos de intereses.<br>EV.: <a href="#">1.2.6 Socialización de planes; Notas de prensa, Plan NOBACI sobre gestión de la información y comunicación, Manual de políticas de comunicaciones, Publicaciones en las redes sociales y Plan de Comunicaciones</a> | No se cuenta con ISO 9001 o EFQM<br><br>No se observa la efectividad de la comunicación externa e interna. /Se hace pero no se mide |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora  |
|--|---|--|
| <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <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 organización realiza esfuerzos para generar las condiciones que permiten el trabajo en equipo, y la gestión de proyectos y procesos.<br/> EV.: I.2.7 Plan Operativo Anual 2024. Programa de capacitación a los empleados. Manual de Políticas y Procedimientos. Proyecto PROGEF</p> <p>La DGBN desarrolla mecanismos importantes para comunicarse de manera eficiente y efectiva.<br/> EV.: I.2.8 Socialización de planes; Notas de prensa; Plan NOBACI sobre gestión de la información y comunicación. Manual de políticas de comunicaciones y Plan de Comunicaciones.</p> | <p>No se observa que se asegure.</p> <p>No cuenta con una efectiva intranet.<br/> No son suficientes los aparatos telefónicos existentes.<br/> No se observa acciones de comunicación a mayor alcance /central telefónica -no existe.</p>  |
| <p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>   | <p>Se observan acciones para comprometer a los directivos con fines de lograr un mejor desempeño.<br/> EV.: I.2.9 Gestión del CAF, Revisión y levantamiento de procesos. Socialización del POA 2024. Plan de Mejora Institucional 2024</p> <p>La organización se esfuerza para comunicar la necesidad de los cambios y sus implicaciones en cada caso, involucrando a algunos grupos de interés.<br/> EV.: I.2.10 Nota reuniones y comunicaciones internas.</p>   | <p>No hay mecanismos de promoción para la innovación ni la cultura mejora continua.</p> <p>No cuenta con métodos para motivar las iniciativas del cambio.<br/> No existe modelo para gestionar el cambio.<br/> No se involucran a todos los grupos de interés.<br/> No se observa que se comunique a los involucrados sobre las iniciativas de manera previa a las implementaciones.</p> |

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

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



| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora   |
|--|---|---|
| 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). | La organización se esfuerza en actuar conforme a los objetivos y valores establecidos.<br>EV.: I.3.1 Plan de trabajo ético 2023, Código de ética y reglamento. Encuesta de Clima 2023.  | No se evidencia procesos de regulación y verificación de las conductas de los líderes.  |
| 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.                                      | La organización muestra esfuerzos relevantes en promover una cultura de respeto y confianza mutua entre líderes y empleados.<br>EV.: I.3.2 Resultados de la encuesta de clima laboral 2021; Promoción del Código de Ética y su Reglamento. - Encuesta de clima 2023   | No se observan acciones de mejora basados en los resultados de la encuesta de clima.<br>No se evidencia que se inspire a una cultura de respeto y liderazgo hacia la innovación.<br>No se observa apertura para contrarrestar posibles actos de discriminación, ni sobre equidad. |
| 3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.<br><br>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.                                | La organización informa periódicamente a los colaboradores los asuntos claves.<br>EV.: I.3.3 Publicación en murales.<br><br>La organización apoya los(as) empleados(as) en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos a manera de impulsarlos en la consecución de estos.<br>EV.: I.3.4 Transporte a los(as) empleados(as), Manual de Políticas y Procedimientos; programas de capacitación. Acuerdos de desempeño. Socializaciones del POA 2023 | No cuenta con canales establecidos para las consultas a empleados<br>No se observan acciones sobre informar periódicamente sobre los asuntos claves   |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <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>La organización muestra esfuerzos puntuales a la iniciativa de las personas, delegando la autoridad.<br/>EV.: <a href="#">1.3.5 Encuesta de clima laboral. 2021- 2023</a></p>                         | <p>No se evidencian acciones de respuesta a los resultados de la encuesta de clima<br/>No se evidencia la motivación y fomento para delegar</p> |
| <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> | <p>Se hacen esfuerzos a través del plan de capacitación.<br/>EV.: <a href="#">1.3.5 Plan de Capacitación/POA 2024</a></p>  | <p>No se observa anticipación y adaptación a los cambios.</p>   |
| <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>  | <p>La organización realiza esfuerzos para reconocer esfuerzos individuales y colectivos.<br/>EV.: <a href="#">1.3.7 Procedimientos sobre Acuerdos de Desempeño, y Compensaciones por resultados.</a></p> | <p>No se observa que se ha contemplado el premio grupal.</p>  |

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora  |
|---|--|--|
| <p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>   |  |  |
| <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> | <p>La organización realiza encuestas de satisfacción externa e interna a modo de definir las necesidades de los grupos de interés. Muestra interés en suplir las necesidades demandadas.<br/>EV.: <a href="#">1.4.1 Encuesta de clima laboral 2021 y Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos 2022-2023.</a></p>           | <p>No se socializa ni comparte la información con todos los grupos de interés.</p> |
| <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>   | <p>La organización se incorpora ampliamente en los trabajos y colabora con las autoridades políticas, definiendo y actuando dentro de los aspectos de su competencia.<br/>EV.: <a href="#">1.4.2 Plan Estratégico Institucional; Participación en Comisiones de Trabajo interinstitucional. Conformando la Comisión del Plan Nacional de Titulación.</a></p> | <p>No se observan que seas Proactivas.</p>   |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora   |
|---|--|---|
| <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> | <p>La organización reconoce las políticas públicas relevantes y las integra en sus planes.<br/>EV.: I.4.3 Plan Estratégico Institucional; Plan Nacional de Titulación.</p> <p>La organización mantiene trazados y alineados su desempeño y con las decisiones políticas.<br/>EV.: I.4.4 Plan Estratégico Institucional, y Plan Operativo Anual 2024. Plan Nacional de Titulación. Metas Físicas del Presupuesto 2024 Trabajos con el BID y PROGEF.</p> <p>La organización mantiene asociaciones con grupos de interés relevantes.<br/>EV.:I.4.7 Banco de reservas, Jurisdicción Inmobiliaria, INVI, Contabilidad Gubernamental, Contraloría General de la República. OPTIC, Servicios al ciudadano en red, Escuela de Agrimensura de la UASD, INFOTEP, CAPGEFI, UNIBE.</p> | <p>No cuenta con asociaciones de ciudadanos o grupos de presión, profesionales, entre otros</p> <p>No cuenta con participación en actividades organizadas por asociaciones profesionales.</p> |
| <p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>   | <p>La organización promueve el conocimiento público de nuestras actividades, presentándolos en los medios de comunicación y procurando mejorar la imagen institucional, en la cual se desarrolla publicidad centrada en las necesidades de sus grupos de interés para alcanzar sus expectativas.<br/>EV.:I.4.7 Publicaciones en la web de las informaciones de conocimiento público. Recortes de periódicos, Encuesta de Satisfacción de la</p>  | <p>No se asegura que cubra todos los grupos de interés.</p>   |

| Ejemplos | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)                                  | Áreas de Mejora |
|----------|--|-----------------|
|          | Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos 2023, y de clima 2021 - 2023 |                 |

**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<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <b>La Organización:</b>   |   |                 |
| <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> | <p>La organización realiza la identificación de forma periódica la información relevante sobre variables políticas, legales, sociales, culturales. Como insumo <a href="#">EV.: 2.1.1 Análisis FODA del Plan Estratégico, Análisis PESTEL.</a></p> <p>La organización determina y establece sus Stakeholders relevantes y comunica sus resultados. <a href="#">EV.: 2.1.2 Lista de proveedores, Instituciones inventariadas, Listados participantes en subastas, Listados de instituciones con acuerdos con DGBN, Instituciones Gubernamentales</a></p> |                 |
| <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>  | <p>La organización analiza las reformas del sector público para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación. <a href="#">EV.: 2.1.3 Plan Estratégico, Política de revisión de cambios legales.</a></p>   |                 |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora             |
|--|---|-----------------------------|
| 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. | La organización analiza sistemáticamente las áreas de mejoras y fuerzas internas.<br>EV.: 2.1.4 Autodiagnósticos CAF 2005 – 2023. La NOBACI. Plan Estratégico Institucional | No se gestionan los riesgos |

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

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora   |
|--|--|---|
| <p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por</p> | <p>La organización traduce lo relativo a su declaratoria institucional en objetivos estratégicos y operacionales.<br/>EV.: 2.2.1 Plan Estratégico Institucional y Operativo 2024</p> <p>La organización se involucra con algunos grupos de interés en el desarrollo de las estrategias y planes estratégicos y operacionales.<br/>EV.: 2.2.2 Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos 2023, Clima Laboral 2021</p> <p>La organización realiza actividades que colaboran con la responsabilidad social y la integra a sus planes operativos.<br/>EV.: 2.2.6 Plan Estratégico, Plan Operativo 2024, Plan Nacional de Titulación. DGBN Forma parte del Comité Nacional de Emergencia</p> <p>La organización asegura la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia organizacional.</p> | <p>No se evidencia el involucramiento de todos los grupos de interés</p> <p>No se cuenta con políticas de responsabilidad social integrada a la estrategia y la planificación</p> |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc. | EV.: 2.2.4 Plan Estratégico Institucional, Presupuesto 2024, Plan de Compras 2024, Ejecución Presupuestaria DGBN. Acuerdos de Desempeño. POA 2024. Minutas Reuniones con las unidades organizativas |                 |

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora  |
|---|--|--|
| <p><b>La Organización:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</li> <li>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</li> <li>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.</li> <li>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</li> </ol> | <p>La organización implanta las estrategias y la planificación, definiendo sus prioridades, estableciendo el marco temporal, procesos y estructuras organizativas.<br/>EV.: 2.3.1 Plan Estratégico Institucional y Operativo 2024.</p> <p>La organización desarrolla planes y tareas con sus indicadores alineados a los objetivos los estratégicos y operativos de cada unidad.<br/>EV.: 2.3.3 POA 2024. Informes trimestrales.</p> <p>La organización se esfuerza por comunicar sus objetivos, planes y tareas relevantes de manera efectiva dentro de la organización.<br/>EV.: 2.3.4 Informes trimestrales.</p> <p>La organización desarrolla y aplica métodos de monitoreo y evaluación periódica de sus logros.<br/>EV.: 2.3.5 Informe Plan Operativo 2024, Matriz de monitoreo y seguimiento del Plan Operativo 2024.</p> | <p>No se comunican todos los objetivos, planes y tareas.</p> <p>No se evidencia que aplica métodos a todos los niveles</p> |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios. |   |                 |

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora  |
|---|--|--|
| <p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> | <p>La organización identifica las necesidades de cambios considerando la aplicación de la tecnología.<br/> <b>EV.: 2.4.1 Sistema de Recuperación de Bienes Inmuebles, Sistema de correspondencia, Sistema de Monitoreo del PROGEF, Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación, Servicios en línea, Plan de Mejora Institucional 2023-2024</b></p> <p>La institución comunica los resultados de la innovación a los grupos de interés relevantes.<br/> <b>E.V.: 2.4.3 Informe de Ejecución del POA 2024</b></p> | <p>No construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo</p> <p>No cuenta con política de innovación<br/> No se comunica a todos los grupos de interés</p> <p>No se revisa periódicamente los factores críticos de éxito</p> |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| 5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. | La organización asegura la disponibilidad de los recursos necesario para implementar cambios que han sido planificados.<br>EV.: 2.4.5 Plan Operativo Anual y Presupuestario 2024, Plan de Mejora Institucional 2023- 2024. |                 |

### 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<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <b>La Organización:</b>   |   |                 |
| <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>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 organización acciona de manera concreta analizando las necesidades de RRHH tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>EV.: 3.1.1 Comunicaciones sobre necesidad de RRHH y Matriz Proyección de RRHH. Acuerdos de Desempeño.</p> <p>Se acciona de manera concreta de acuerdo a los requerimientos de la ley de función pública en cuanto a la flexibilidad de horarios, permisos de maternidad, estudios. Igualdad a la diversidad de cultura y género. La organización cuenta con políticas de Recursos Humanos la cual contempla los requerimientos antes expuestos.</p> <p>EV.: 3.1.2 Solicitudes de permisos de estudios, nacimiento hijo, maternidad, matrimonio, etc. Y Manual de Políticas de RRHH, elaboración de concursos públicos.</p> |                 |



| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora  |
|---|--|--|
| <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>  | <p>Se realizan amplios esfuerzos hacer posible el desarrollo de la misión en función de la asignación de tareas y responsabilidades de las personas.<br/> EV.: 3.1.3 Manual de descripción de puestos, hoja de levantamiento de información del personal de carrera. Manual de funciones, Organigrama, Minutas de reuniones sobre organización de las personas y las necesidades operativas, programa de limpieza de playas, cáncer de mama, apertura de concursos públicos, política de reconocimiento.</p>   |  |
| <p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>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</p> | <p>La organización acciona de manera concreta la selección, promoción, remuneración, los reconocimientos y la asignación de funciones.<br/> EV.: 3.1.4 Reglamento sobre evaluación del desempeño y promoción de los servidores público. Políticas de reconocimiento empleado destacado y Políticas de Reconocimientos y Premiación a Servidores Sobresalientes, elaboración de concursos públicos.</p> <p>La organización se esfuerza en desarrollar una cultura del desempeño y reconocimiento basado en los resultados individuales.<br/> EV.: 3.1.5 Formulario evaluación desempeño, Listado de pagos de incentivos por desempeño. Reconocimiento realizado a empleados por antigüedad en el servicio.</p> <p>Se realizan acciones sobre segregación de las personas que componen la Dirección General, por sexo, nivel académico, rangos salariales, etc....<br/> EV.: 3.1.6 Remisión de información a la OPTIC, Encuesta de Clima Organizacional.</p> | <p>No se aplica en el monitoreo trimestral en su totalidad en los acuerdos de desempeño.</p> <p>No se socializan los resultados de la encuesta, en función de la política de género.<br/> No se revisan las políticas de género.</p> |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros. |   |                 |

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora   |
|---|---|---|
| <b>La Organización:</b>   |   |   |
| <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo,</p> | <p>La organización acciona de manera concreta para el desarrollo de los recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras.<br/>EV.: 3.2.1 Reglamento sobre evaluación del desempeño y promoción de los servidores público. Políticas de reconocimiento empleado.</p> <p>La organización se esfuerza mediante concurso público y movilidad interna para lograr el desarrollo de talentos necesarios.<br/>EV.: 3.2.2 Gestiones de desarrollo de las personas con el MAP; Plan de capacitación anual, SISMAP, Apertura de concursos públicos.</p> <p>La organización realiza amplios esfuerzos para innovar las formas de aprendizaje.<br/>EV.: 3.2.3 Gestiones de desarrollo de las personas con el MAP; Plan de capacitación anual.</p> <p>La organización realiza amplios esfuerzos para desarrollar las habilidades gerenciales que contribuyan con mejorar los servicios prestados a los ciudadanos/clientes y colaboradores relevantes.</p> | <p>No se observa que se elabore un plan de mejora del Departamento de Recursos Humanos.</p> <p>No se evidencia de manera concreta el desarrollo de competencias.</p> <p>No se observa el desarrollo de los líderes y sobre competencias gerenciales</p> |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora  |
|--|---|--|
| <p>incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>  | <p>EV.: 3.2.3 Gestiones de desarrollo de las personas con el MAP; Plan de capacitación anual.</p> <p>Se esfuerza en la aplicación de la inducción a los nuevos empleados, así como, realización de talleres de inducción.</p> <p>EV.: 3.2.4 Manual de inducción y comunicaciones de convocatoria talleres de inducción, listados de participantes, etc.</p> <p>Se realizan acciones de movilidad interna y externa de las personas.</p> <p>EV.: 3.2.5 Minutas de reuniones sobre organización de las personas y las necesidades operativas. Acciones de personal sobre traslados internos y comunicaciones Y Elaboración de Políticas de promociones, Apertura de concursos públicos.</p> |  |
| <p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>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>La organización se empeña en desarrollar métodos de formación moderna.</p> <p>EV.: 3.2.6 Registro de colaboradores que recibieron capacitación en línea.</p> <p>La organización fomenta la formación y capacitación de las personas sobre riesgos laborales.</p> <p>EV.: 3.2.7 Talleres sobre gestión de riesgos laborales. Capacitaciones realizadas por parte de nuestro personal sobre la Ética, conflictos de interés y riesgos de corrupción. Conformación comité seguridad y salud ocupacional.</p>  | <p>No se planifican los riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora  |
|--|---|------------------|
| 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. |   | No se evidencia. |

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora  |
|---|--|--|
| <b>La Organización:</b>   |  |  |
| 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.  | La organización se esfuerza para lograr un diálogo proactivo, abierto y de trabajo en equipo.<br><i>EV.: 3.3.1 Encuesta de clima laboral sobre el factor percepción de los directivos 2023.</i><br><i>Comunicaciones de invitaciones a reuniones de trabajos</i>   | No se observa la promoción a una cultura abierta.  |
| 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)).                      | La organización se esfuerza en proporcionar un ambiente de trabajos en equipo con reuniones donde se pongan de manifiesto ideas y posibles soluciones.<br><i>EV.: 3.3.2 Comunicaciones de reuniones en diferentes áreas, y mesas de trabajos de equipos, copia asistencia a reuniones y copias de minutas de reuniones realizadas.</i>                                       | No se observan intenciones de crear formas proactivas en toda la organización  |
| 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. | La institución involucra a los colaboradores en el diseño de los planes y el logro de las metas; La organización involucra ampliamente a las personas en el desarrollo y en el diseño de los procesos.<br><i>EV.: 3.3.3 Minutas de reuniones sobre organización de las personas y las necesidades operativas.</i><br><i>Convocatoria para las revisiones de los manuales</i> | No se evidencia el involucramiento de las asociaciones de servidores para el desarrollo de planes, estrategias, objetivos y diseño de procesos e implantación de mejoras e innovación. |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora   |
|---|--|---|
| <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>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>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p> | <p>de políticas y procedimientos. Acuerdos de desempeño.</p> <p>Se realizan amplios esfuerzos para tomar en cuenta el consenso entre directivos y empleados(as) de conformidad con los objetivos del área.<br/>EV.: 3.3.4 Plan Operativo Anual, Acuerdo del Desempeño.</p> <p>La organización realiza esfuerzos al desarrollar su encuesta de clima laboral<br/>EV.: 3.3.5 Encuesta de clima laboral 2021-2023,</p> <p>La organización realiza acciones para ayudar a mejorar las condiciones ambientales de trabajo incluyendo la seguridad laboral.<br/>EV.: 3.3.6 Comunicaciones dispensario médico, registros de asistencias médica. Gestión sobre modificaciones de las instalaciones</p> <p>Se respaldan las condiciones para conciliar la vida laboral de los empleados. En los casos de maternidad, paternidad facilitando permisos a los interesados, entre otros.<br/>EV.: 3.3.7 Comunicaciones solicitud de permisos de lactancia. Subsidio escolar; permisos de estudios y formación</p> | <p>No se observa las publicaciones de sus resultados.</p> |
| <p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los</p>   | <p>La organización presta especial atención a los más desfavorecidos.<br/>EV.: 3.3.8 Contratos de personal con discapacidad.</p> <p>Se gestionan los beneficios mediante los planes de presupuesto anual.</p>  |   |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas). | Cuenta con políticas de RRHH para premiar a los empleados. Implementación del día libre por cumpleaños, para fomentar la vida familiar.<br>EV.: 3.3.9 Políticas de RRHH para gestionar las premiaciones, Formulario de Inscripción de los Servidores a los equipos, fotos de los juegos. |                 |

#### 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<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <b>La Organización:</b>  |   |                 |
| 1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.). | La institución identifica socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establece el tipo de relaciones.<br>EV.: 4.1.1 Convenios y Acuerdos con<br>- OGTIC (Convenio servicios en línea y punto GOB)<br>- Cardnet. (Cobros con tarjeta)<br>- CLARO y Altice (Servicios telefónico e internet)<br>- ARS SENASA y ARS Humano (Seguros de Salud)<br>- Banco de Reservas (Seguro de Vida y Póliza de Seguro de Vehículos).<br>-UNIBE<br>-CAPGEFI<br>-INFOTEP |                 |
| 2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con   | La institución Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el   |                 |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora  |
|---|---|--|
| <p>experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> | <p>impacto socioeconómico y medioambiental de los productos y servicios contratados.<br/> EV.: 4.1.2<br/> -Comité de colaboradores para el SISTAP.<br/> - Conformación del CONTI.<br/> -Contratación de servicio de desinfección y fumigación.<br/> -CAPGEFI<br/> -INFOTEP<br/> -UASD/MESCYT<br/> - TESORERÍA NACIONAL<br/> -DIDA-INVI<br/> -JORNADA LIMPIEZA DE PLAYAS<br/> -COMEDORES ECONOMICOS<br/> -ONSA<br/> -FERIA GANADERA.</p> <p>La institución define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.<br/> Evi. 4.1.3 Acuerdos con las diferentes instituciones<br/> -Inespre<br/> -Comedores Económicos<br/> -Infotep</p> |  |
| <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>   | <p>La institución Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando es apropiado.<br/> EV.: 4.1.4</p>  | <p>No se evidencias plazos ni verifica los aspectos sobre el desarrollo. .</p> |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p> | <p>-Alianza con Banreservas con la colocación de cajero automático.<br/> Alianza con las ARS Reservas, SENASA (Seguro Médico).<br/> Alianza con Tesorería y OGTIC, para la ampliación de los servicios en línea.<br/> -Comedores Económicos.<br/> La institución 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.<br/> EV.: 4.1.5 -Procesos ejecutados en el Portal Transaccional de Compras.<br/> -Pliego de Condiciones y Especificaciones Técnicas.<br/> -Actas de Adjudicaciones.</p> | <p>No se observan criterios relativos a selección de perfiles socialmente responsables.</p> |
|--|---|---|

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p><b>La Organización:</b></p>  |  |                 |
| <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> | <p>La Dirección General de Bienes Nacionales se esfuerza en tener una transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.<br/> EV.: 4.2.1<br/> Libre acceso a la información. Página Web:<br/> <a href="http://www.bn.gob.do">http://www.bn.gob.do</a>.<br/> Redes Sociales<br/> Punto GOB Sambil<br/> Oficinas provinciales.<br/> Servicios en línea:<br/> <a href="https://se.serviciosrd.gob.do/softexpert/login">https://se.serviciosrd.gob.do/softexpert/login</a></p> |                 |



| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora  |
|--|--|--|
| <p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>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</p> | <p>Oficina de Libre Acceso a la Información.</p> <p>La institución se esfuerza en la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, tomando en cuenta sus opiniones en comentarios dejados en nuestras redes sociales.<br/> EV.: 4.2.2 Encuesta de Satisfacción Nacional de la Calidad de los Servicio Ofrecidos.<br/> -Redes sociales DGBN<br/> -http://www.bn.gob.do/<br/> -Foro por la web., -http://bn.gob.do/prensa/foro.<br/> buzon@bn.gob.do, -Redes sociales DGBN,<br/> http://www.bn.gob.do</p> <p>La institución 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.<br/> EV.: 4.2.3 buzon@bn.gob.do,<br/> -Redes sociales DGBN<br/> -http://www.bn.gob.do/<br/> -http://bn.gob.do/prensa/foro.<br/> -Encuesta de Satisfacción Nacional de la Calidad de los Servicio Ofrecidos<br/> info@bn.gob.do</p> <p>La institución desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles.<br/> EV.: 4.2.4 -Redes Sociales,<br/> -http://www.bn.gob.do/.</p> | <p>No se incentiva activamente la participación y colaboración de los ciudadanos/clientes y representantes.</p> <p>No se cuenta con Carta Compromiso</p> |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano. | -Catálogo de servicios<br>info@bn.gob.do |                 |

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <b>La Organización:</b>  |  |                 |
| <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> | <p>La Institución traza y alinea ordenadamente la gestión financiera con el presupuesto y el plan de compras.<br/>EV.:4.3.1 Plan Operativo Anual (POA), Presupuesto y Plan Anual de Compra</p> <p>La organización asegura el uso constante y apropiado de sus recursos por medio de las ejecuciones adecuadas de las asignaciones de cuotas trimestrales en cumplimientos con las normativas vigentes.</p>                   |                 |
|  | EV.:4.3.2 Programación y ejecución trimestral del presupuesto  |                 |
| <p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>   | <p>No se observa evidencia de la evaluación de riesgos.</p> <p>La Institución se esfuerza en tener una transparencia financiera y presupuestaria mediante el uso del SIGEF, la cual es una herramienta de pago donde la institución luce un 100% de evaluación en ejecución presupuestaria en el portal de transparencia.<br/>EV.:4.3.3<br/>- Publicación en el portal de Transparencia<br/>-Presupuesto complementario.</p> |                 |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p> <p>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>-Libramiento por fondo.<br/>-Auditoría interna de la Contraloría.<br/>- El uso del SIGEF,<br/>-Portal de Transparencia.,</p> <p>La institución se esfuerza en tener una 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).<br/>EV.:4.3.4<br/>Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría (UAI).<br/>-El uso del SIGEF<br/>-Depto. De Control y Fiscalización. -</p> <p>La organización 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.) Elabora el sistema informativo y operativo el ante proyecto.<br/>EV.:4.3.5 Anteproyecto de presupuesto 2023-2024</p> | <p>No se observa presupuestos de género/diversidad</p> |
| <p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>   | <p>La Dirección Financiera segrega por departamento las responsabilidades financieras, sin embargos, dicha dirección asume el control presupuestario de los recursos, de la Dirección Financiera, presupuesto, nomina Contabilidad, tesorería, cobros y unidad de control y fiscalización.<br/>EV.:4.3.6 Estructura del área financiera. Auditoría interna de la contraloría.<br/>-Manual de procedimiento de la Dirección Financiera.<br/>- La unidad de auditoría interna de la contraloría funge como filtro para la ejecución de los recursos</p>  |  |

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

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p><b>La Organización:</b></p> <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 DGBN 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>Evi.:4.4.1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Archivo.</li> <li>-Backup.</li> <li>-Manual de procedimiento.</li> <li>-Manual de Políticas</li> <li>- POA.</li> </ul> |                 |
| <p>-Software de almacenamiento de datos</p> <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>  | <p>La DGBN se esfuerza para que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada, según lo estipulado en la Resolución 002-2021, sobre el Portal Único de Transparencia.</p> <p>EV.:4.4.2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficina de Acceso a la Información.</li> <li>-Portal en línea</li> <li>- Foro de Discusión</li> </ul>  |                 |

|  |   |                                     |
|--|---|-------------------------------------|
| <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p> | <p>-Portal de Transparencia en la Web en el formato - Datos Abiertos</p> <p>La DGBN aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.<br/>EV.:4.4.3<br/>-Talleres interinstitucionales virtuales.<br/>- Constantes Reuniones virtuales (CAF, Ley 41-08, con el MAP e INAP</p> <p>La DGBN, establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.<br/>Ev.:4.4.4<br/>-Sistema SIAF<br/>-SIGEF<br/>- Capacitaciones virtuales.</p> <p>La DGBN Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.<br/>Ev.:4.4.5<br/>-Acuerdo de confidencialidad.<br/>- Informe Técnico semanal de la gestión por departamento</p> | <p>No se observan correcciones.</p> |
| <p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>  | <p>La DGBN 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.<br/>EV.: 4.4.6<br/>-Correo electrónico</p>   |                                     |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <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>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> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Talleres virtuales</li> <li>-Revista informativa</li> <li>-Circulares.</li> <li>-Mural informativo.</li> <li>- Acceso a Internet..</li> </ul> <p>La institución facilita 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, por medio de nuestro Departamento de Capacitación y Desarrollo.</p> <p>EV.: 4.4.7</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficina de Libre acceso a la información (OAI)</li> <li>- Pagina Web de la Institución.</li> <li>- Punto GOB.</li> <li>- Instagram y Facebook</li> </ul> <p>La Institución se esfuerza que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p> <p>EV.: 4.4.8 -</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas y Procedimientos.</li> <li>-Carpetas compartidas para almacenar informaciones de interés Institucional.</li> <li>-Las vacaciones son cubiertas por personal del mismo departamento</li> </ul> | <p>Establecer políticas para retener información del colaborador antes de ser desvinculado.</p> |
|--|---|---|

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> | <p>La institución diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>EV.: 4.5.1 –</p> |                 |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora   |
|---|--|---|
| <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p> | <p>-POA de TIC</p> <p>-Desarrollo de nuevos sistemas orientados a la tecnología Web, para la operatividad de los diferentes departamentos</p> <p>La institución se esfuerza en monitorear las tecnologías usadas.</p> <p>EV.: 4.5.2 – Sistema de Registro de Asistencia.</p> <p>La DGBN identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado.</p> <p>EV.: 4.5.3</p> <p>-Portal de transparencia</p> <p>-Página web datos.gob.do</p> <p>-Redes Sociales</p> | <p>No se observan evaluaciones sobre rentabilidad y saber su impacto</p> <p>No se ha implementado aplicaciones de código abierto.</p> |
| <p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>   | <p>La DGBN utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación.</p> <p>-EV.: 4.5.4</p> <p>-Entrenamiento y Soporte con equipo tecnológico y sistemas a todas las áreas según el requerimiento de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Digitalización de títulos y planos.</li> <li>- Digitalización de correspondencias recibidas.</li> </ul>  |   |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora  |
|---|---|--|
| <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>  | <p>La DGBN aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente.<br/> EV.: 4.5.5<br/> -Foro Institucional.<br/> -Buzón de sugerencias.<br/> -Automatización de servicios en línea.<br/> -Desarrollo de sistemas tecnológicos.<br/> - Acuerdo con la OGTIC.<br/> -Comité Cigetic</p>  |  |
| <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p> | <p>La DGBN 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.<br/> EV.: 4.5.6<br/> - Manual de Políticas y Procedimientos TIC.<br/> - Backup diario, almacenando y salvaguardando la información en un disco duro externo</p> <p>DGBN realiza algunas acciones socio económico.<br/> EV.: 4.5.7<br/> -Habilitación y reinserción de equipos descargados de otras instituciones.<br/> -Autorizaciones vía correo electrónico.</p> | <p>No se observan procedimiento para el manejo de seguimientos.<br/> No se evidencia actividades ambientales de TIC.</p> |

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**



| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora  |
|---|--|--|
| <p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p> | <p>La DGBN a través de Servicio Generales garantiza el mantenimiento efectivo y transporte de los diferentes requerimientos de las diferentes unidades de la institución.</p> <p>EV.: 4.6.1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-- Informes de actividades realizadas por las Áreas.</li> <li>- Flotilla vehicular de la institución.</li> <li>-- Contratación de cargas fijas.</li> <li>- Adquisiciones de equipos, mobiliarios y materiales.</li> </ul> <p>La institución proporciona condiciones de trabajo segura y efectiva, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>EV.: 4.6.2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Puestos de seguridad en puntos estratégicos.</li> <li>-Detector de armas en la entrada de la institución.</li> <li>-Campaña de no soborno a través de colocación afiches.</li> <li>-Registro y control de visitantes.</li> </ul> <p>La DGBN 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>EV.: 4.6.3 Asignación de equipos, mobiliarios y vehículos descargados de otras instituciones.</p> <p>La Institución pone las instalaciones a disposición de la comunidad.</p> <p>EV.: 4.6.4.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La institución cuenta con un cajero automático.</li> </ul> | <p>No se garantiza las provisiones para un mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de las unidades vehiculares.</p> |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora  |
|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>-La institución cuenta con un Dispensario médico a disposición de la comunidad local.</li> <li>-Dispensario de odontología.</li> <li>-equipos móviles (flota)</li> <li>-equipos Tecnológicos (UPS.)</li> <li>- Ayuda social con la venta de productos de Inespre en la institución</li> </ul>   |  |
| <p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p> | <p>La Institución realiza esfuerzos para gestionar el transporte y los recursos energéticos.<br/>EV.: 4.6.5<br/>Contamos con los servicios energéticos de la compañía de electricidad<br/>-Planta de emergencia.<br/>-Inversores.<br/>-UPS.<br/>-Contamos con una flotilla vehicular para las necesidades de la Institución.</p> <p>La institución realiza esfuerzos para una adecuada accesibilidad física al edificio.<br/>EV.: 4.6.6<br/>-Rampa para personas con limitaciones física<br/>-Ubicación con fácil acceso al transporte público.<br/>Tenemos parqueo para visitantes.</p> | <p>No se observan que se garantice un uso eficaz y sostenible de los medios de transporte</p> <p>No se cuenta con rampa para el acceso de ciudadanos con discapacidad al área de Correspondencia</p> |

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

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

| Ejemplos         | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|------------------|---|-----------------|
| La Organización: |   |                 |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora  |
|---|--|--|
| <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>   | <p>La organización identifica, describe, actualiza y documenta sus procesos claves de forma continua.<br/>EV.: 5.1.1 Manual de Políticas y Procedimientos actualizado. Mapa de Procesos.</p> <p>La organización se encuentra en proceso de desarrollo de sistemas, e implementación.<br/>EV.: 5.1.2 SIAFE y Dynamic., Ahora SIBE.</p>  | <p>No se mapea</p> <p>Está en fase inicial para implementación</p> |
| <p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> | <p>La Organización ha realizado y evaluado factores críticos de éxito, teniendo en cuenta sus objetivos. Se revisan y evalúan los procesos.<br/>EV.: 5.1.3 Análisis de factores. Revisión del Manual de Políticas y Procedimientos. Auditoría de procesos.</p> <p>La Organización asigna responsabilidades por áreas. Cada proceso tiene asignado su responsable.<br/>EV.: 5.1.4 Manual de Políticas y Procedimientos actualizado.</p> <p>La organización se esfuerza por periódicamente la revisión de los procesos, en busca de simplificarlos, mejorarlos y actualizarlos.<br/>EV.: 5.1.5 Revisión de Manuales de Políticas y Procedimientos. Procesos en línea.</p> <p>La institución se esfuerza en la implantación de mejoras innovadoras tomando en cuenta los grupos de interés.</p> | <p>No se gestiona por proceso.</p>                                 |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora                                  |
|--|---|--|
| <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p> | <p>EV.: 5.1.6 Encuesta Nacional de Satisfacción de los Servicios Públicos 2023 y 2024; Plan de Mejora Institucional 2023 y 2024</p> <p>La organización establece indicadores para medir sus resultados en la gestión.</p> <p>EV.: 5.1.7 Revisión de Manuales de Políticas y Procedimientos. Plan Operativo Anual.</p> <p>La organización revisa y mejora los procesos y se esfuerza para garantizar la protección de datos a través de Back de datos, información, y normas.</p> <p>EV.: 5.1.7 Revisión de Manuales de Políticas y Procedimientos. Back up realizados sistemáticamente por Tic.</p> | <p>No se evidencian acuerdos sobre servicios</p> |

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora  |
|---|--|--|
| <p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>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 organización se esfuerza para involucrar a los ciudadanos/clientes para lograr mejoras en los servicios ofrecidos.</p> <p>EV.: 5.2.1 Encuesta de Satisfacción Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos 2022, 2023.</p> | <p>No se han establecidos estándares.</p> <p>No se evidencia</p> |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora  |
|--|---|--|
| <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p> | <p>La organización toma en cuenta las necesidades de género para trabajar y prestar los servicios.<br/>EV.: 5.2.3 Encuesta de Satisfacción Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos 2022, 2023.</p> <p>La institución se esfuerza y promueve los accesos de sus servicios.<br/>EV.: 5.2.4 Web institucional promoviendo los servicios, Servicios en línea, Punto GOB, Encuesta de Satisfacción Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos 2022, 2023.</p> | <p>No se gestiona por género.</p> <p>No presenta horario flexible.</p> |

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

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora  |
|--|--|--|
| <p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> | <p>La organización coordina los procesos a lo interno. Gestiona sus procesos las ejecutorias que inciden con otras instituciones.<br/>EV.: 5.3.1 Taller de planificación 2022, Plan Operativo Anual 2023, 2024.</p> <p>La organización coordina los procesos con instituciones del sector público y del privado no lucrativo.<br/>EV.: 5.3.2 Coordinación con la Jurisdicción Inmobiliaria, INVI, DGCP, DIGECOG, DIGEIG, Contraloría General, Suplidores privados, MAP, MH, M. de la Presidencia, y organizaciones no gubernamentales.</p> | <p>No se facilita comunicación con las instituciones para lograr mayor cooperación (Dimensión Empatía de la Encuesta Nacional de Satisfacción)</p> |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora   |
|--|---|---|
| <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p> | <p>La Organización realiza grupos de trabajo con otras organizaciones para innovar y solucionar problemas.<br/>EV.: 5.3.3 Coordinación con la Jurisdicción Inmobiliaria, INVI, DGCP, DIGECOG, Contraloría General, Suplidores privados, MAP, MH, M. de la Presidencia.</p> <p>La organización se esfuerza, coordinando y creando las condiciones para que la dirección y colaboradores desarrollen procesos interorganizacionales.<br/>EV.: 5.3.4 Desarrollo procesos con DIGES-MH</p> <p>La institución realiza acuerdos con socios claves para intercambiar datos y coordina procesos sobre la misma cadena de servicios.<br/>EV.: 5.3.5 Coordinación con la Jurisdicción Inmobiliaria, INVI, DGCP, DIGECOG, DIGEIG, Contraloría General, Suplidores privados, MAP, MH, M. de la Presidencia</p> <p>La organización coordina y realiza alianzas con los niveles de gobiernos.<br/>EV.: 5.3.6 Comunicaciones sobre coordinación con ayuntamientos en las regiones y municipios para la conformación de oficinas provinciales de la organización.</p> | <p>No se evidencia grupos de trabajo con proveedores.</p> |

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

Documento Externo  
SGC-MAP

**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<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora   |
|--|--|---|
| <b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>  |  |   |
| <p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> | <p>La valoración global de la profesionalidad que le ha dado el personal del servicio 82.69% 2019, 81.58% 2020, 86.73% 2021 y 54% 2022, 87.3% 2023 promediado (estructura especial). El grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución 77.85% en el 2019 y 84.21% en el 2020, 89.38% 2021 y 72.85% (estructura especial) 2022. 82.56 % en el 2023.<br/><a href="#">EV.: 6.1.1 Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos 2019-2020-2021-2022- 2023.</a></p> <p>La organización se esfuerza para orientar al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. 63% 2022, 93.42% 2023 sobre claridad de la información; 63% 2022, 94.08% 2023 sobre la atención personalizada; 51% 2022, 90.79% 2023 sobre el trato al ciudadano/cliente.<br/><a href="#">EV.: 6.1.2 Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos 2019-2020-2021-2022- 2023.</a></p> <p>La organización involucra la participación de los clientes/ciudadanos en los procesos al hacerlos partícipes de los mismos a través de las encuestas. Por lo que, la valoración global sobre la eficacia de los servicios ofrecidos fue de 75.95% 2019, 71.05%</p> | <p>No se evidencia medición sobre la disposición de escuchar, y nivel de soluciones facilitadas</p> |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
|  | <p>2020 y 69.03% 2021. 57% (nueva estructura) 2022; 82.56% 2023.</p> <p>EV.: 6.1.3 Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos 2019-2020-2021-2022- 2023.</p>   |                 |
| <p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p> | <p>La información disponible de la institución cuenta con calidad y transparencia ya que en evaluaciones realizada en el Sub-portal de transparencia, obtuvimos en el mes de julio 92%, agosto 85 y en septiembre 95 del 2021.</p> <p>mes de julio 99.5%, agosto 99.5 y en septiembre 99.5 del 2022.</p> <p>La información disponible de la institución cuenta con calidad y transparencia ya que en evaluaciones realizada en el Sub-portal de transparencia, obtuvimos en el año 2023: Enero = 89.89% Febrero= 97.44% Marzo= 99.65% Abril= 97.44%, Mayo= 95.33% Junio= 97.94% Julio= 98.29% Agosto= 98.29%, sept= 98.90% oct=97.79 % nov=99.17%, dic=100%.</p> <p>Para un promedio de 97.2.</p> <p><b>Para el año 2022 la calificación promedio obtenida en la DIGEIG fue de un: 98.5%</b></p> <p>Enero = 99.6% Febrero= 99.6% Marzo= 100% Abril= 99.5% Mayo= 99.8% Junio= 98.5% Julio= 99.5% Agosto= 99.5% Septiembre=99.5% Octubre= 95.23% Noviembre= 99.26% Diciembre= 98.05.</p> <p><b>Para el año 2021 la calificación promedio obtenida en la DIGEIG fue de un: 96.5%</b></p> <p>Enero =100% Febrero= 100% Marzo= 100% Abril= 100% Mayo= 99% Junio= 98.5% Julio= 92% Agosto= 84.5% Septiembre=99.3% Octubre= 91.3% Noviembre= 98.8% Diciembre= 98.9.</p> |                 |



| Ejemplos | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)                                    | Áreas de Mejora |
|----------|--|-----------------|
|          | EV.: 6.1.5- Evaluación Subportal de Transparencia Índice 2021, 2022, 2023. |                 |

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

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora  |
|--|---|--|
| <b>La opinión de los usuarios sobre:</b>   |   |  |
| 1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.   | La valoración sobre la Capacidad de Respuesta 52.0% 2022. Capacidad de Respuesta 91.25% 2023.<br>EV.: 6.2.1 Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos 2022- 2023.  |  |
| 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.). | La Institución fue valorada en cuanto a sus elementos tangibles con un promedio de 53.17% 2022; 68.31% 2023.<br>EV.: 6.2.2 Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos 2022- 2023.   | No cuenta con suficientes servicios digitales.   |
| 3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).  | La Capacidad de Respuesta obtuvo un promedio de satisfacción de 52.0% 2022; 68.31% 2023.<br>EV.: 6.2.3 del Resultados sobre la Dimensión Capacidad de Respuesta. Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos 2022- 2023.   | No se tiene enfoque medioambiental   |
| 4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).  | El 48.10% fue de sexo femenino y el 31.75% masculino (2019). El 68.42% fue de sexo femenino y el 42.31% masculino (2020). Un 12.3% 2019 y 12.3% 2020 no contestó. El 49.56% femenino y 43.36% masculino (2021) con un 7.08% que no contestó.<br>45.90% femenino y 49.20% masculino. De 32 a 60 años de edad es el rango mayor de personas que solicitan servicios. En cuanto al grado de estudio 74.30% no contestó; le sigue educación media con | No se cuenta con medición sobre necesidades específica sobre ciudadanos discapacitados |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora   |
|--|--|---|
|  | <p>un 14.80%. El 73.20% tiene trabajo (2022). 50.00% femenino y 49.34 masculino; Grado de estudio 76.32 superior, le sigue educación media con 13.82%. El 60.53% trabaja y el 19.74% es jubilado.</p> <p>EV.: 6.2.4 Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos 2019-2020-2021-2022- 2023</p>   |   |
| <p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>6) Agilidad de la organización.</p> <p>7) Digitalización en la organización.</p> | <p>La organización logro un 88.0% en la implementación de innovaciones de mejoras 2023.</p> <p>EV.: 6.2.5 Plan de Mejora Institucional 2023</p> <p>La valoración sobre Promedio de Satisfacción en la Dimensión Capacidad de Respuesta 52.00% 2022. Capacidad de Respuesta 91.25% 2023.</p> <p>EV.: 6.2.6 Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos 2022- 2023</p> <p>A través de la implementación del Sistema Dynamics 365 para la gestión de Bienes, la organización ha digitalizado más de 13,000.00 títulos. Digitalización de Bienes Inmuebles mediante el Proyecto Censo con un.....</p> <p>EV.: 6.2.7 Resultados proceso digitalización de títulos. Sistema Dynamics 365 gestión de bienes 2022. Proyecto Censo Bienes Inmuebles.</p> | <p>No se cuenta la digitalización de todos los documentos legales e informaciones esenciales de operación</p> <p>Implementación de la firma digital</p> |

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> | <p>Tiempo para dar respuesta 52% 2022, y sobre Fiabilidad 67.0% 2022. Tiempo de espera para la prestación del servicio 90.79% de satisfacción 2023.</p> <p>EV.: 6.2.1.1 Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos 2022- 2023</p> |                 |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora  |
|---|--|--|
| <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p> | <p>La organización tiene un tiempo de 5 a 15 días hasta el momento para responder a las quejas.<br/> EV.: 6.2.1.2 del Resultado Indicadores sobre Calidad. Registro de Quejas. Política Uso del Buzón de Sugerencias y Quejas.</p> | <p>No se observan los registros de quejas (establecer la cantidad de quejas procesadas, sugerencias ...)</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> |

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora        |
|---|---|------------------------|
| <p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> |   | <p>No se evidencia</p> |
| <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>           | <p>La información proporcionada por la organización a los ciudadanos fue suficiente y útil en un 86.71% 2019, 84.21% 2020 y (p6.1)67.26% 2021. P5.1 62% 2022. Se obtuvo un 94.08% de satisfacción 2023.<br/> EV.: 6.2.2.2 Resultado de la Transparencia. Encuesta Nacional de Satisfacción al Ciudadano 2019-2020-2021-2022- 2023.</p> <p>Los Resultados sobre el rendimiento global de la satisfacción de los servicios ofrecidos fue de 82.56 % 2023.<br/> EV.: 6.2.2.3 Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos 2023</p> |                        |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>8) Costo de los servicios.</p> | <p>La organización ha alcanzado 5/5 en las ejecutorias sobre Datos Abiertos desde 2024.<br/>EV.: <a href="#">6.2.2.4 Evaluación sobre datos abiertos 2022</a></p> <p>La organización obtuvo un 90.51% 2019, 84.21% 2020 y (p6.2)83.19% 202, p5.2 54% 2022 referente al horario de atención al público. 80.85% 2023.<br/>EV.: <a href="#">6.2.2.5 del Resultados sobre la accesibilidad, empatía. Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos 2019-2020-2021-2022- 2023.</a></p> <p>El tiempo que tuvo que esperar el ciudadano hasta que le atendieron fue valorado en un 69.62%. 2019, 78.95% 2020, (p4.2)83.19%. 2021 y (p3.1) 51%. 90.79% de satisfacción 2023.<br/>EV.: <a href="#">6.2.2.6 del Resultados sobre la accesibilidad. Capacidad de respuesta. Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos 2019-2020-2021-2022- 2023.</a></p> <p>Tiempo normal que se tarda para dar respuesta recibió un 74.84%. 2019, 52.63% 2020 y (p4.3)58.41% 2021. La valoración global fue de 75.95% 2019, 68.42% 2020, (p4.5) 74.34 2021, (p3.2) 54%. 90.13% de satisfacción 2023.<br/>EV.: <a href="#">6.2.2.6 del Resultados sobre la accesibilidad. Capacidad de respuesta. Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos 2019-2020-2021-2022- 2023.</a></p> |                 |

No se evidencia mediciones sobre opinión al costo de los servicios.

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p> | <p>La información proporcionada por la organización a los ciudadanos fue suficiente y útil en un 86.71% 2019, 84.21% 2020, (p6.1)67.26% 2021 y (p5.1) 62%. 80.55% de satisfacción.<br/> EV.: 6.2.2.9 del Resultado de la Transparencia. Empatía. Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos 2019-2020-2021-2022-2023.</p> | <p>No se cuenta con mediciones sobre la responsabilidad de la gestión de los servicios. No se cuenta con Carta Compromiso Ni mediciones acerca del catálogo de servicios en línea</p> |
|--|---|---|

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora  |
|---|--|--|
| <p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p> | <p>La organización involucra a los grupos de interés relevantes para el diseño de políticas y acciones que contribuyan a la mejora de los servicios y sus procesos. La organización a través de su gestión exhibe un resultado importante en el cumplimiento global sobre la eficacia del servicio ofrecido de un 75.95% 2019, 81.58% 2020 y 75.22% 2021; sobre el grado de satisfacción general 77.85%. 2019, 84.21% 2020, 89.38% 2021 y 58.6% 2022. La satisfacción general de los servicios 82.56%.<br/> EV.: 6.3.1 Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos 2019-2020-2021-2022- 2023.</p> | <p>No se cuenta con mediciones relativas al diseño de procesos</p> <p>No se evidencia</p>  |
| <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>  | <p>La institución implementó mejoras en un 88.0%.<br/> EV.: 6.3.3 Plan de Mejora Institucional 2023.</p>   | <p>No se cuenta con mediciones sobre los servicios en línea.<br/> No se ha evidenciado valoraciones sobre otras innovaciones específicas</p> |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora   |
|---|---|---|
| <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>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p> | <p>La organización percibe un acercamiento considerable de las mujeres que demandan los servicios, denotándose una clara tendencia en los años encuestados, el 48.10% 2019 y 68.42% 2020 correspondió al sexo femenino y un 31.75% 2019 y 42.31% 2020 a masculino. Un 12.03% no contesto. Para el 2021, 49.56% al género femenino y 43.36% al masculino. El 7.08% no indicó. Para este año 2022, en cuanto al perfil de los ciudadanos/clientes, el 49.20% es femenino y 45.90 masculino, y 4.90% no contestó. 2023, 50.00% femenino y 49.34 masculino; Grado de estudio 76.32 superior, le sigue educación media con 13.82%. El 60.53% trabaja y el 1974% es jubilado.</p> <p><a href="#">EV.: 6.3.4 del Resultados sobre la relación con la participación. Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos 2019-2020-2021 y Perfiles presenciales 2022 - 2023</a></p> <p>En la revisión a los grupos de interés tenemos 183 encuestados. Se identifican los usuarios presenciales 187 servicios solicitados y 40 los institucionales. El promedio de la expectativa de los ciudadanos arrojó 79% y para los usuarios institucionales 66.7%. Para este 2023 los grupos de interés tuvimos 142 y 10 instituciones. Expectativas presenciales 96.05% e institucionales 87.23%.</p> <p><a href="#">EV.: 6.3.5 del Resultado de la Encuesta Nacional de Satisfacción al Ciudadano 2022- 2023.</a></p> | <p>No se observan mediciones sobre cumplimiento de expectativas basadas en género.<br/>No sobre Diversidad Cultural y social.</p> |

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora        |
|---|---|------------------------|
| <p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p> | <p>Se realiza una evaluación periódicamente del Portal de Transparencia de la DGBN a última evaluación realizada fue en el mes de enero 2023 la institución obtuvo una puntuación de 89.89%. Índice: 97.29 promedio.</p> <p>EV.: 6.3.5 Evaluación Portal de Transparencia Institucional por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, (DIGEIG) 2023</p> | <p>No se evidencia</p> |

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

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

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

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

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p> <p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> | <p>El 87.60% de los colaboradores opinan que brindan un servicio de calidad y con orientación al usuario en la DGBN.</p> <p>EV.: 7.1.1 Resultado General de encuesta de clima organizacional 2021.</p> <p>El 88.37% de los colaboradores opina que conocen la misión, visión y valores de la DGBN, a su vez se identifican con ella y sus</p> |                 |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora         |
|--|--|-------------------------|
| <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p> <p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> | <p>EV.: 7.1.2 Gráfico 8 de encuesta de clima laboral sobre Identidad con la institución y Valores.<br/>La Organización cuenta con la asistencia de los colaboradores para poder cumplir con las actividades del Plan de Acción y el comité del SISTAP.</p> <p>EV.: 7.1.3 Asistencias de las actividades que se encuentran Plan de Acción y reuniones del Comité del SISTAP.<br/>El 87.40% de las personas opinan afirmativamente que se llevan bien entre ellos.</p> <p>EV.: 7.1.4 Encuesta de Clima Laboral 2021<br/>Los mecanismos de consulta y diálogo mostraron que 94.57% de los servidores(as) les trata bien, y 83.72% coinciden en que se promueve el trabajo en equipo.</p> <p>EV.: 7.1.5 Encuesta de clima laboral 2021<br/>La apertura de la organización para el cambio y la innovación muestra que el 79.07% de los servidores (as), se implementan propuestas de solución para simplificar los procesos y el 78.29 entiende que la institución responde a necesidades actuales.</p> <p>EV.: 7.1.7 Encuesta de Clima Organizacional 2021<br/>El impacto de la digitalización muestra que el 86.06% de los servidores(as) tienen la habilidad para utilizar las TIC, el 89.14% utiliza las TIC para mejorar los procesos, trámites y servicios, el 44.96% tomo un curso relacionado con las TIC en los últimos 12 meses.</p> <p>EV.: 7.1.8 Encuesta de Clima Organizacional 2021.</p> | <p>No se evidencia.</p> |



| Ejemplos                           | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|------------------------------------|---|-----------------|
| 9) La agilidad de la organización. | <p>La agilidad de la organización el 89.92% mejora la calidad de los servicios de acuerdo con las sugerencias que reciben, el 71.32% promueve captar las sugerencias y expectativas de los usuarios, el 98.45% se interesa por conocer las necesidades de los usuarios.</p> <p>EV.: <a href="#">7.1.9 Encuesta de Clima Organizacional 2021</a></p> |                 |

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

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora        |
|--|--|------------------------|
| <p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>4) La gestión del conocimiento.</p> | <p>El 81.98% de los colaboradores opinan que en la DGBN existe un enfoque a resultados y productividad.</p> <p>EV.: <a href="#">7.2.1 Encuesta de Clima Organizacional 2021</a>.</p> <p>El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización el 91.47% de los servidores conoce la normativa aplicada en la institución, el 70.55% entienden que los procesos de la institución están actualizados.</p> <p>EV.: <a href="#">7.2.2 Encuesta de Clima Organizacional 2021</a></p> <p>La gestión del conocimiento el 76.75% de los servidores entienden que se promueve la cultura de la profesionalización, un 73.64% entienden que el programa de capacitación está alineado a sus funciones.</p> <p>EV.: <a href="#">7.2.4 Encuesta de clima Organizacional 2021</a>.</p> | <p>No se evidencia</p> |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p> | <p>La valoración de comunicación interna y los métodos de información el 81.65 % de los servidores entienden que de forma eficiente se utiliza los medios de comunicación interna de la institución y entienden que hay comunicación entre las diferentes áreas.<br/>EV.: <a href="#">7.2.5 Encuesta de Clima y Cultura 2021</a></p> <p>El alcance y la calidad con la que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo el 78.45 % de los servidores entienden que son distinguidos cuando logran las metas asignadas y entienden que se reconocen el logro de los resultados.<br/>EV.: <a href="#">7.2.6 Encuesta de Clima y Cultura 2021</a></p> <p>El enfoque de la organización para los cambios y la innovación el 65.89 % de los servidores entienden que participan en la elaboración e implementación de los planes de mejora, el 63.56% entienden que en la institución existen comités que captan nuestras sugerencias para mejorar<br/>EV.: <a href="#">7.2.7 Encuesta de Clima y Cultura 2021</a></p> |                 |

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <b>Opinión del personal respecto a:</b>                           |  |                 |
| <p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> | <p>La valoración del nivel de ambiente de trabajo y la cultura de la organización el 80.62% de los servidores entienden que la institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional.<br/>EV.: <a href="#">7.3.1 Encuesta de Clima y Cultura 2021</a></p> |                 |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora  |
|--|--|--|
| <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p> | <p>El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud el 93.02 % entiende que la institución lo apoya cuando tiene urgencias familiares, el 88.37% entiende que la institución le permite dedicarles tiempo a los familiares.<br/>EV.: 7.3.2 Encuesta de Clima y Cultura 2021</p> <p>El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamiento de la organización el 88.37% de los servidores están satisfechos con los beneficios que entrega la institución, el 72.87% entiende que como empleado de la institución reciben equitativamente los beneficios que esta ofrece.<br/>EV.: 7.3.3 Encuesta de Clima y Cultura 2021</p> <p>Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo el 75.97% de los servidores entienden que en la institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar mi trabajo.<br/>EV.: 7.3.4 Encuesta de Clima y Cultura 2021.</p> | <p>La institución no cuenta con un espacio acondicionado que favorezca a las madres lactantes.</p> |

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

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p> <p>2) Motivación y empoderamiento.</p> | <p>El desarrollo sistemático de la carrera y las competencias el 63.53% de los servidores entiende que la institución promueve el crecimiento dentro del sistema de carrera.<br/>EV.: 7.4.1 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2021.</p> <p>La motivación y el empoderamiento el 86.82% de los servidores de la institución entiende que mi</p> |                 |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| 3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. | <p>supervisor proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de mi trabajo y cumplimiento de metas.</p> <p>EV.: 7.4.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2021</p> <p>El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional el 81.86% de los servidores entienden que la capacitación que reciben, están relacionadas con su desarrollo profesional.</p> <p>EV.: 7.4.3 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2021</p> |                 |

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

### I. Resultados generales en las personas.

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora  |
|---|--|------------------|
| 1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.). |  | No se evidencia. |
| 2) Nivel de participación en actividades de mejora.   | <p>El nivel de participación en actividades de mejora el 65.89% de los servidores entiende que participan en la elaboración e implementación de los planes de mejora de la institución.</p> <p>EV.: 7.2.1.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2021.</p> |                  |
| 3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.  | <p>El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de interés reportados) el</p>   |                  |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora         |
|---|---|-------------------------|
| <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p> | <p>93.80% entiende que se actúa con transparencia y legalidad.<br/>EV.: 7.2.1.3 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2021</p> <p>El 87.60% de los servidores entienden que la institución promueve captar las sugerencias y expectativas de nuestros usuarios.<br/>EV.: 7.2.1.5 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2021</p> | <p>No se evidencia.</p> |

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> | <p>El 81.98% de los servidores entienden que la estructura del área está alineada a el cumplimiento de los objetivos.<br/>EV.: 7.2.2.1 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2021.</p> |                 |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora         |
|---|---|-------------------------|
| <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> | <p>El 86.05% de los servidores entienden que tiene la habilidad para utilizar la tecnología de la información en el desempeño de sus funciones.<br/>EV.: 7.2.2.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2021</p> <p>El 78.45% de los servidores entienden que en la institución existen para reconocer el personal.<br/>EV.: 7.2.2.4 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2021.</p> | <p>No se evidencia.</p> |

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

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

**Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora        |
|---|---|------------------------|
| <p><b>Opinión de la sociedad respecto a:</b></p> <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>No se evidencia</p> |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora   |
|---|---|---|
| <p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> |   | <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> |

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

**Indicadores de responsabilidad social:**

Documento Externo  
SGC-MAP

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b>  |
|--|---|---|
| <p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> |   | <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> |
| <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la</p>  |   | <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>   |



| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora                               |
|--|---|---|
| <p>organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>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>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> |

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

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

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

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> | <p>La organización a través de su gestión exhibe un resultado importante en el cumplimiento global sobre la eficacia del servicio ofrecido de un 75.95% 2020, 74.82% 2021 y sobre el grado de satisfacción general 77.85% y p9 89.38% 2021. Índice de Satisfacción de Servicios a usuarios institucionales y ciudadanos 82.56%</p> |                 |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora  |
|---|--|--|
| <p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p> | <p>EV.: 9.1.1 Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos 2020, 2021 y 2023</p> <p>La organización a través de su gestión exhibe un resultado importante en el cumplimiento global sobre la eficacia del servicio ofrecido de un 75.95% 2020, 74.82% 2021 y sobre el grado de satisfacción general 77.85% y p9 89.38% 2022. Índice de Satisfacción de Servicios a usuarios institucionales y ciudadanos 82.56%.</p> <p>EV.: 9.1.2 Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos 2020, 2021 y 2023.</p> <p>La organización en sus esfuerzos por mejorar el servicio a través de la innovación, adecuándolo a las necesidades del ciudadano, exhibe un 77.85% 2020 y p7 76.99% 2021. Índice de Satisfacción de Servicios a usuarios institucionales y ciudadanos 82.56%.</p> <p>EV.: 9.1.6 Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos 2020, 2021 y 2023.</p> <p>La organización está implementado Programa de Apoyo a la Reforma de la Administración y de la Finanzas Pública y la Movilización de los Recursos</p> | <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se mide de forma específica por concepto de innovaciones.</p> |

| Ejemplos | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|----------|---|-----------------|
|          | Internos de la República Dominicana (PROGEF) alcanzando un 41% 2022. 84.2% 2023.<br><a href="#">EV.:9.1.7 Ficha de Monitores y Seguimiento.</a> |                 |

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora   |
|---|---|---|
| <b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>  |   |   |
| <p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>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>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora                    |
|---|---|------------------------------------|
| 6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.  | <p>La Institución es evaluada por la Cámara de Cuenta cuando esta lo considera oportuno. Tuvo una auditoría por el MH.</p> <p>EV.: 9.2.6 Auditoría Cámara de Cuenta 2015, Auditoría del Ministerio de Hacienda 2018, Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos 2021.</p> | No contamos con el valor obtenido. |
| 7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros. | <p>La Institución ha postulado al premio Nacional a la Calidad en su renglón Prácticas Promisoria y aunque no ganamos, si tuvimos nuestro certificado de participación.</p> <p>EV.: 9.2.7 Certificado de Participación CAF 2005, 2010, 2015.</p>  | No contamos con el valor obtenido  |
| 8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.  | <p>La Institución cuenta con presupuesto por resultado en donde se definen objetivos alineados al presupuesto. El mismo se ejecutó en un 87%. En cuanto a los Reporte Trimestral del Indicador Gestión Presupuestaria tenemos un 100%.</p> <p>EV.: 9.2.8 Ejecución Presupuestarias.</p>                   |                                    |
| 9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).   |   | No se Evidencia                    |

**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.