

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**INSTITUTO NACIONAL DE CUSTODIA Y ADMINISTRACION DE BIENES INCAUTADOS, DECOMISADOS Y EN EXTINCION DE  
DOMINIO (INCABIDE)**

**FECHA:**

JUNIO 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 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b><br><br>I) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). | <p>El INCABIDE, a través de la División de Planificación y Desarrollo, contando con la asesoría y acompañamiento del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, definió su Plan Estratégico Institucional 2021-2024, definido y elaborado con la participación de los colaboradores de los distintos niveles y grupos de interés relevantes, asegurándonos que estén vinculados a las estrategias nacionales. Esto se puede ver en su Plan Estratégico institucional en el cual se exponen los objetivos generales y específicos que debe lograr la institución tanto a largo plazo como a corto plazo. Dicho plan ha sido formulado en coherencia con la Estrategia Nacional de Desarrollo, el Plan Nacional Plurianual para el Sector Público, acatando a cabalidad el marco legal vigente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Marco legal institucional.</li><li>• Plan Estratégico Institucional</li><li>• Página Web</li><li>• Plan Operativo Anual (POA).</li><li>• Inducción a la Administración Pública del Personal de Nuevo Ingreso. Registro de Metas Sistema de Gestión del Plan Nacional Plurianual del Sector</li></ul> |                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Publico Ruta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| 2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.                                                                                                                                 | <p>El INCABIDE, en el proceso de formulación de su Plan Estratégico Institucional 2021-2024, definió un marco de valores en función de los cuáles deben centrarse los servidores públicos de la organización el desarrollo de sus funciones. La actuación de nuestro personal en estricta observancia de estos valores tiene una importancia relevante para el logro de la misión institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>• POAs 2021, 2022, 2023 y 2024.</li> <li>• Fotos de los letreros con Visión, Misión, Valores.</li> <li>• Foto carnet institucional</li> <li>• Socializaciones del marco estratégico videos (PEI 2021-2024, misión, visión y valores).</li> </ul> |  |
| 3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo | El Plan Estratégico Institucional 2021-2024 de el INCABIDE, se realizó con estricto apego y sujeción a las disposiciones, establecida en nuestro marco de valores, que se sustenta en un conjunto de disposiciones legales como se plasma en el Código de Ética Institucional, así como la Ley Orgánica Núm. 1-12, que establece la Estrategia Nacional de                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |

|                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>                                                                                                                   | <p>Desarrollo, los Objetivos de Desarrollo Sostenibles, el Plan Plurianual del Sector Público, y la normativa vigente, lo cual fue validado y aprobado por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, órgano del Estado Dominicano, rector del Sistema de la Planificación e Inversión Pública.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional validado por el MEPyD.</li> <li>• Captura del Sistema Ruta.</li> <li>• Mural Informativo</li> <li>• Boletines Informativos</li> <li>• Carnets Institucionales.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| <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>Una vez aprobado el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, el INCABIDE, a través de las Divisiones de Planificación y Desarrollo, División de Comunicaciones y la Oficina de Acceso a la Información Pública, iniciaron una campaña de socialización del referido Plan con todas las partes interesadas, tanto a lo interno como a lo externo de la organización, dándolo a conocer a los servidores de la organización a través de correos electrónicos, charlas a través de las plataformas virtuales.</p> <p>Asimismo, dio a conocer la planificación estratégica al público en general a través de distintos canales, a saber, página web de la organización y redes sociales de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de participación en la socialización del Plan Estratégico Institucional.</li> <li>• Inducción a la administración pública a los empleados de nuevo ingreso.</li> </ul> |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Video de Campaña de Concientización de los Valores Institucionales.</li> <li>• Mural Informativo.</li> <li>• Boletines Informativos.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional, cargado a la página Web de la Institución.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| 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>A fin de verificar la ejecución efectiva de las diferentes áreas que conforman la estructura interna de INCABIDE, desarrollan trimestralmente la evaluación de la ejecución del Plan Estratégico y de los acuerdos de desempeño laboral de sus colaboradores, las cuales, una vez realizadas son publicadas en el portal web de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento, monitoreo y evaluación de los planes operativos y estratégicos.</li> <li>• Evaluación de los acuerdos de Desempeño. Análisis de los factores internos y Externos de la institución (FODA).</li> </ul> |  |
| 6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>Desde la Dirección Ejecutiva, se le ha puesto un gran interés en el desarrollo de actividades tendentes a la instauración de una cultura ética, a través del desarrollo de acciones donde se evidencia que la institución cuenta con una Comisión de Integridad gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), regido por un Código de Integridad de los Servidores Públicos del INCABIDE, el cual fue firmado por el Director Ejecutivo y remitido a la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), cuya comisión apoya al personal, a través de la prevención del</p>                                               |  |

|                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                   | <p>comportamiento no ético, donde los integrantes (CIGCN), han sido capacitados mediante charlas, talleres y congresos, convirtiéndose en entes multiplicadores de los conocimientos adquiridos a la institución. Dicha comisión fue reestructurada en octubre del 2022.</p> <p>La Oficina de Acceso a la información cuenta con el Procedimiento: Gestión de denuncias de situaciones impropias. La Comisión Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo está a cargo de la gestión de los buzones de denuncias y del correo electrónico para tales fines, también está el Portal 311 sobre Quejas, Reclamaciones, Sugerencias, y Denuncias, dicha comisión elabora un informe final con los resultados de las acciones tomadas y envía a las partes involucradas en denuncias de situaciones impropias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Integridad de los servidores del INCABIDE.</li> <li>• Comisión de integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGN).</li> <li>• Decreto No.791-21 que crea la Comisión. Plan de Trabajo de la CIGN.</li> </ul> |  |
| 7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados). | <p>Desde la máxima dirección del INCABIDE y sus mandos medios, se desarrollan actividades tendentes a desarrollar el empoderamiento del personal y el trabajo en equipo, muestra de esto lo constituyen las diferentes reuniones que se realizan en el Despacho del Director Ejecutivo con todos los Encargados de las diferentes áreas de la organización y las que estos a su vez realizan con sus colaboradores, asegurándose de que las</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>informaciones relevantes lleguen a los servidores de todos los niveles.</p> <p>Asimismo, se puede evidenciar el trabajo en equipo a través de los resultados presentados por las diferentes comisiones conformadas para el apoyo al desarrollo de los procesos institucionales.</p> <p>En ese mismo orden, destaca el empoderamiento del personal de las diferentes áreas, a través de las asignaciones de funciones de forma consensuada, a través de la realización de los acuerdos de desempeño del personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de reuniones (Minuta) de áreas departamentales con la Dirección Ejecutivo.</li> <li>• Informe Evaluación del desempeño año 2022 y 2023 aprobado por el MAP.</li> <li>• Correo de aceptación del INAP de los cursos.</li> <li>• Lista de Participantes en Talleres.</li> </ul> |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

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

| <b>Ejemplos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <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>Acorde con la planificación estratégica, la organización realizó una adecuación de su estructura organizativa, a los fines de contar con las áreas sustantivas y las estructuras de cargos correspondientes que le permitan el logro efectivo de los objetivos institucionales, así como los Manuales de Organización y Funciones y de Cargos</p> |                        |

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                     | <p>y procedimientos correspondientes.</p> <p>Todos estos instrumentos de gestión están en la fase final para su aprobación, esta restructuración se origina debido a la promulgación de la Ley Num. 60-23 que suprime la OCABID y crea el Instituto Nacional de Administración de Bienes Incautados, Decomisados y en Extinción de Dominio (INCABIDE).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico Estructura Organizativa.</li> <li>• Manual de Organización y Funciones, aprobado mediante la Resolución No. 02-2021.</li> <li>• Manual de Procedimientos Sustantivos del Departamento de Administración de Bienes aprobado y refrendado por el MAP</li> <li>• Minutas de reuniones de las áreas.</li> <li>• POAs 2022,2023 y 2024.</li> </ul> |  |
| 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>Luego del PEI 2021-2024, este fue operativizado a través de la realización de los Planes Operativos Anuales de cada una de las áreas de la organización, en los cuales se definieron metas concretas y objetivas, con sus respectivos indicadores a través de cuya medición podemos ir controlando la consecución de dichas metas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan estratégico 2021-2024</li> <li>• Plan Operativo Anual 2022 y 2023</li> <li>• Evaluaciones trimestrales del POA</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                             |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> | <p>Se evidencia que se 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 con la definición de resultados cuantificables e indicadores de objetivos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. En adición a esto, se ha instalado buzón de sugerencias para cuyo manejo se está elaborando una política de gestión.</p> <p>Asimismo, nos hemos interesado en saber qué impresión tienen las personas que han sido beneficiarias del alquiler y comodato de bienes inmuebles que la organización tiene bajo su administración, para lo cual hemos realizado con el apoyo del Ministerio de Administración Pública una encuesta de satisfacción, cuyos resultados están en proceso de análisis.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Satisfacción a los Usuarios.</li> <li>• Buzón de sugerencias interno y externo.</li> </ul> |  |
| <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>                                                                                                                                                        | <p>Con la implementación de las Normas Básicas de Control Interno, hemos desarrollado diferentes acciones de control de los procesos, como la evaluación trimestral tanto de los Planes Operativos de cada una de las áreas como la ejecución de los acuerdos de desempeño laboral, lo cual nos permite llevar un control del desarrollo de la gestión. Así mismo, anualmente realizamos la evaluación del Plan Estratégico Institucional. Estas acciones nos permiten determinar el nivel de avance de la gestión, e ir realizando ajustes conforme lo van planteando las circunstancias del entorno.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |

|                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                 | <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación de la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</li> <li>• Validación evaluación anual del Plan Estratégico 2021-2024</li> <li>• Informes de ejecución del Plan Operativo Anual 2022 y 2023.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| 5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.                                 | <p>Se evidencia que, el INCABIDE tiene certificaciones otorgadas por la OGTIC, como son la NORTIC A2 2016, en cumplimiento con las directrices de las normas para el desarrollo y gestión de los medios WEB del Estado Dominicano, A3 2014 normas sobre publicación de Datos Abiertos del Estado Dominicano y la NORTIC EI:2018, en cumplimiento con los estándares establecidos en el manejo de las redes sociales. Además, se realizan autoevaluaciones anuales de la gestión aplicando el modelo CAF 2020.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoevaluación con el Modelo CAF de los años 2021, 2022 y 2023.</li> <li>• Informe de autoevaluación 2021,2022 y 2023.</li> <li>• Plan de Mejora 2021 y 2022 Informes de ejecución Plan de Mejora 2021, 2022 y 2023.</li> <li>• Certificado Nortic A2</li> <li>• Certificado Nortic A3</li> <li>• Certificado Nortic EI</li> </ul> |  |
| 6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales. | <p>A través de la División de Comunicaciones, se ha diseñado una política de comunicación institucional que se desarrolla a través de distintas actividades, como son: realización de “Media Tours”, en los cuales el Director Ejecutivo se ha presentado en distintos canales de televisión y YouTube, en los</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |

|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                           | <p>cuales ha suministrado a la ciudadanía informaciones relevantes acerca de los logros institucionales. Igualmente, estas entrevistas se reproducen a través de las redes sociales de la organización, en las que además de manera constante se comparten informaciones acerca de la organización.</p> <p>Se evidencia reuniones de equipos, reuniones departamentales de monitoreo y evaluación de la ejecución de los Planes Operativos. Además, contamos con buzones de sugerencias, boletines trimestrales, portal web institucional, línea 311, redes sociales, para una efectiva comunicación externa e interna se ha elaborado y aprobado un Manual de Comunicaciones, en el cual se definen las políticas y estrategias de comunicación de las autoridades de la organización, tanto a lo interno como a lo externo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadísticas del Metro Cool</li> <li>• Manual de Comunicación Organizacional Interna y Externa.</li> <li>• Portal Web Institucional.</li> <li>• Informe de redes sociales.</li> <li>• Publicación en periódicos digitales de obtención de premios y reconocimientos</li> </ul> |  |
| 7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. | <p>Con el objetivo de promover el trabajo en equipo, se han conformado distintos comités, responsables de llevar a cabo procesos que son relevantes para la organización.</p> <p>En ese mismo orden, constantemente, las áreas realizan reuniones, en las cuales se coordinan equipos de trabajo para el desarrollo de distintas actividades.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |

|                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                              | <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación de los procesos institucionales</li> <li>• Minutas de Reuniones.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| 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>Para la institución es muy importante la imagen proyectada hacia la comunidad, por eso se realizan actividades tendentes a lograr una buena comunicación con la ciudadanía, a través de distintos medios. Para asegurarnos del manejo adecuado de esos medios, se han formulado políticas para la gestión de las comunicaciones, las cuales están contenidas en el Manual de Comunicaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Comunicación Organizacional Interna y Externa.</li> <li>• Portal web institucional.</li> <li>• Sub-portal de Transparencia.</li> <li>• Cuentas de las redes sociales</li> <li>• Sección de noticias portal web. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Murales informativos en las áreas comunes y departamentales.</li> </ul> </li> <li>• Boletines.</li> <li>• Buzones de sugerencias.</li> <li>• Informes de encuestas.</li> <li>• Plan de Comunicación 2022 y 2023</li> </ul> |  |
| 9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.                                   | <p>En la organización tenemos una política de transparencia que es desarrollada tanto a lo interno como a lo externo de la organización la mejora continua, implementando distintos procesos de la mano de los órganos rectores de los distintos sistemas de gestión, los cuales son socializados con el personal. Se realizan autoevaluaciones con las metodologías</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |

|                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                           | <p>CAF, de las cuales se elaboran Planes de Mejora Institucionales, impulsados por los líderes de las áreas, quienes forman parte de los Comités de Calidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación de los procesos institucionales</li> <li>• Manual de Comunicación Organizacional Interna y Externa.</li> <li>• Guías completadas Autoevaluación basada en el modelo CAF.</li> <li>• Plan de Mejora Institucional CAF.</li> <li>• Encuesta de Clima Organizacional</li> <li>• Lista de participantes capacitaciones.</li> <li>• Plan de Capacitación Anual 2022 y 2023</li> <li>• Certificados de participación en Capacitaciones.</li> </ul> |  |
| 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>Los encargados de áreas de la institución mantienen una comunicación constante con los distintos grupos de interés a través de diferentes medios, de los cuales se notifican las diferentes iniciativas previo a su aprobación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de Grupo de WhatsApp de empleados y de encargados de áreas.</li> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Página Web</li> <li>• Redes sociales.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                     |  |

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

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> | <p>La Dirección Ejecutiva de la organización, siempre está disponible para apoyar a los servidores en aquellas actividades y procesos que resultan relevantes para una buena gestión de la institución, como son la conformación de la Asociación de Servidores Públicos del INCABIDE, la cual concluyo la fase de apertura de su cuenta bancaria, y en el seguimiento de la capacitación a los colaboradores para tener herramientas de cómo enfrentar todos los desafíos y cambios que tendrá la institución con la entrada en vigencia de la ley 340-22 de extinción de dominio y la Ley Num. 60-23 de la Administración de Bienes Incautados, decomisados y en Extinción de Dominio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas reuniones del Despacho.</li> <li>• Certificación del Registro Nacional de Contribuyentes (RNC).</li> <li>• Integración de los servidores en actividades puntuales recreativas, y participación de la asamblea de la ASP. Participación en la conformación y juramentación del Conformación Comisión de integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGN)</li> <li>• Notas de prensa de diferentes actividades realizadas en la institución con la participación del director ejecutivo y encargados de áreas.</li> </ul> |  |
| <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y</p>                                                                                                                               | <p>Las autoridades de la institución, tienen especial interés en el bienestar de los servidores de la organización, lo que se demuestra en su involucramiento en las diferentes actividades realizadas por la organización. Asimismo, se procura</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |

|                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>                                      | <p>el desarrollo de una gestión libre de discriminaciones de cualquier tipo, lo cual se puede mostrar en la oportunidad igualitaria de participación en los diferentes procesos realizados a lo interno de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de reuniones del Despacho.</li> <li>• Seguimiento de la Máxima Autoridad de todas las reuniones que participan el Comité de ética.</li> <li>• Participación de la Dirección Ejecutiva en diferentes actividades de integración.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> | <p>La dirección ejecutiva de la organización tiene especial interés en mantener una gestión abierta y transparente a sus grupos de interés, tanto internos como externos, para los fines, desarrolla diversos procesos para la consulta, como son, encuestas de clima, buzón de sugerencias, atención a las informaciones difundidas en los medios, esto permite a las autoridades tomar decisiones basadas en dichas informaciones, las mismas son difundidas y comunicadas a los grupos de interés por diferentes medios. En el caso de los servidores, se les socializa la información a través de correos electrónicos, murales informativos, circulares y grupos de WhatsApp creados para los fines.</p> <p>En el caso de los grupos de interés externos, la información sobre asuntos claves se difunde a través de la página Web, notas de prensa, entrevistas y redes sociales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2023.</li> <li>• Buzón de quejas y sugerencias</li> <li>• Grupos de WhatsApp</li> </ul> |  |

|                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>                | <p>Se evidencia el empoderamiento y apoyo al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, tanto grupal como individual a través del Plan de Capacitación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de los Acuerdos de Desempeño.</li> <li>• Minutas de reuniones periódicas de las áreas.</li> <li>• Reuniones de evaluación del POA.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| <p>5) Motivan, fomentan y potencian a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>                                                | <p>Por tercer año consecutivo, la organización a través de las diferentes áreas ha realizado exitosamente el proceso de formulación de acuerdos de desempeño laboral con todos los servidores de la organización, esta acción ha permitido asignar y delegar atribuciones de una forma precisa, que además permite un seguimiento efectivo, en base a cuyos resultados se pueden hacer ajustes a la planificación y encauzar los esfuerzos cuando las circunstancias lo ameritan.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de desempeño.</li> <li>• Minutas de seguimiento a acuerdos de desempeño.</li> <li>• Cuadro de asignación de actividades.</li> <li>• Informe de evaluación del desempeño.</li> </ul> |  |
| <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>La institución a través de las diferentes áreas, promueve el aprendizaje continuo con la realización de reuniones periódicas en las que se debaten temas de interés, se aclaran dudas y se dan instrucciones con las indicaciones de lugar.</p> <p>Así mismo, a partir de las detecciones de necesidades de capacitación derivadas de las evaluaciones del desempeño laboral, se ha elaborado un plan anual de capacitación, que se</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |

|                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                          | <p>encuentra en su etapa de ejecución luego de que se realizara un acuerdo interinstitucional entre INCABIDE y el INAP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación aprobado por el INAP.</li> <li>• Acuerdo Interinstitucional firmado entre INCABIDE y el INAP.</li> <li>• Registro de participantes curso de Inducción a la Administración Pública.</li> </ul>                                                                                                                                                                                    |  |
| 7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo. | <p>El personal directivo de INCABIDE de manera individual reconoce los esfuerzos y participaciones trascendentes del equipo de trabajo, a través de las reuniones grupales, grupos de WhatsApp y otros medios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivo por rendimiento individual, otorgado por las calificaciones obtenidas en los acuerdos de desempeño laboral de los colaboradores.</li> <li>• Incentivo por el cumplimiento de las metas en el Sistema de monitores de la administración Pública (SISMAP). El cual esta promediado entre 80-100 %.</li> </ul> |  |

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

| <b>Ejemplos</b> | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b> |
|-----------------|-------------------------------------------------|------------------------|
|-----------------|-------------------------------------------------|------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> | <p>La Institución recopila información importante de sus grupos de interés, tanto internos como externos, a través de la aplicación de encuestas de clima organizacional, habilitación de buzones de sugerencia, y encuesta de satisfacción de los usuarios e informes de levantamientos de información de las inspecciones y supervisiones recolectada en visitas realizadas a los inmuebles custodiados.</p> <p>Las necesidades de los grupos de interés son analizadas y validadas mediante la aplicación de los mismos medios, atendiendo a las sugerencias aportadas por los grupos de interés, se realiza un plan para atender sus necesidades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</li> <li>• Plan Operativo Anual 2022 y 2023.</li> <li>• Plan Estratégico NICSP.</li> <li>• Informe de visitas a los inmuebles en custodia.</li> <li>• Cartas de invitación a personalidades.</li> <li>• Encuesta de Clima Organizacional</li> <li>• Encuesta de satisfacción a usuarios.</li> </ul> |  |
| <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>                                                                                                               | <p>Constantemente el Director Ejecutivo y los encargados de área gestionan relaciones proactivas con las autoridades políticas de distintas áreas, con las cuales se han llevado a cabo reuniones en las que se han tratado temas de vital interés para ambas organizaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria a autoridades de instituciones relacionadas con la organización.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |

|                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opiniones remitidas a diferentes órganos sobre las Leyes de Extinción de Dominio Num.340-22 y la Num.60-23 de Administración de Bienes Incautados Decomisados y en Extinción de Dominio.</li> <li>• Participación del personal del INCABIDE en la Comisión Interinstitucional con la Procuraduría General de la República.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| 3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión. | <p>La organización gestiona la realización de sus actividades con un estricto apego a las normativas vigentes decretos y/o políticas públicas, por lo que se mantiene al tanto de las distintas decisiones tomadas por los diferentes órganos rectores del Estado Dominicano, y de igual manera se mantiene vigilante para la entrada en vigencia de la Ley 340-22 de Extinción de Dominio para incorporarla a la gestión, la cual impactará directamente a la organización, la cual será implementada conforme al mandato legal, la cual le permitirá introducir mejoras trascendentes a la gestión institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de normas publicadas en el sub portal de Transparencia.</li> <li>• Registro de normas relativas a la gestión institucional.</li> <li>• Ley 340-22 de Extinción de Dominio.</li> </ul> |  |
| 4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.    | <p>En el desarrollo de la gestión administrativa, la organización actúa conforme a los mandatos y sistemas dispuestos por los órganos rectores, esto puede ser evidenciado en las puntuaciones obtenidas en el SISMAP, SISANOC, RUTA, SIGEF, SAMI.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |

|                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vinculación del Plan Estratégico Institucional con la Estrategia Nacional de Desarrollo, el Plan Plurianual del Sector Público, Objetivos sostenibles.</li> <li>• Captura de pantalla de la gestión de la organización en los diferentes sistemas de monitoreo (SISMAP, SISANOC, RUTA, SIGEF y SAMI).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                   |
| 5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.). | <p>La organización ha realizado gestiones trascendentes con personas de derecho público y personas físicas privadas, a través de las cuales ha podido eficientizar la administración de bienes incautados y decomisados por los procesos penales en extinción de dominio, tal es el caso de los contratos de comodato suscritos con diferentes organizaciones, gestión que nos ha permitido recuperar y adecuar inmuebles en mal estado y recibir recursos que sirven para la gestión, mantenimiento y recuperación de otros inmuebles.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Contratos de Comodatos con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales</p> |                   |
| 6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | No hay evidencias |
| 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.                        | Desde el inicio de la presente gestión, la organización, a través de la División de comunicaciones, con el apoyo de la demás área de la organización, ha desarrollado una política de construcción y gestión de la imagen institucional, gestionando una presencia pública a través de la gestión de entrevistas del Director Ejecutivo en                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                   |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>diferentes medios de prensa, publicación constante de las novedades institucionales a través de las redes sociales y medios de comunicación tradicionales, así como la publicación de información relevante de la institución en la página web de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Publicaciones de participación en ruedas de prensa, entrevistas, media tours, publicadas en periódicos, portal web institucional y redes sociales institucionales.<br/>Portal web del INCABIDE</p> |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## 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>I) 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>El análisis situacional realizado para el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, frente al contexto sociocultural actual, INCABIDE emprendió la tarea de identificar los factores políticos, sociales, económicos y culturales, que representan oportunidades y retos para el cumplimiento de su mandato, y le demandan esfuerzos de adaptación teniendo en consideración que el conjunto de bienes y servicios que se entregan a la y que constituyen la razón de ser de una institución ya que, a través de ellos, satisfacen necesidades sociales contribuyendo de este modo</p> |                 |

|                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                            | <p>en forma directa al logro de políticas públicas.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Plan Estratégico Institucional 2021-2024</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| 2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas. | <p>El INCABIDE tiene identificado las distintas agrupaciones de interés con las cuales realiza encuentros e intercambios. También se involucra con instituciones sin fines de lucro e Iglesias, entre otros. Además, se hace un levantamiento de las necesidades y expectativas por medio de mesas de diálogo e intercambios con diferentes instancias del del Estado.</p> <p>En adición se realizan encuestas de satisfacción de usuarios externos mediante las cuales se conocen necesidades y expectativas.</p> <p>También en el mapa de proceso, se tienen identificadas las entradas y las salidas los grupos de interés, este mapa ha sido actualizado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Contratos de Comodatos.</li> <li>• Mapa de Proceso.</li> <li>• Minutas de Reuniones y Encuentros.</li> </ul> |  |
| 3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.        | <p>Además, analizamos la ley de estrategia general de desarrollo, que nos vincula con el Documento Externo SGC-MAP administración pública eficiente que actúe con honestidad, transparencia y rendición de cuentas y se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional y local. Se evidencia una matriz de cumplimiento legal.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |

|                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                | <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Núm. 340-22 de Extinción de Dominio de los Bienes Ilícitos.</li> <li>• Ley Núm. 60-23 de Administración de Bienes Incautados, Decomisados y en Extensión de Dominio.</li> <li>• Ley Orgánica de la Administración Pública, No. 247-12.</li> <li>• Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04.</li> <li>• Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones con modificaciones de Ley 449-06.</li> </ul>                                                                                                                                           |  |
| 4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc. | <p>Se evidencia que el INCABIDE, realiza el análisis FODA mediante el cual se conoce la fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas que afrontará la institución. De igual manera la institución planifica mediante el POA y analiza el desempeño institucional a través de los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios externos, que son la base para realizar planes de acción que nos permiten mejorar la prestación de los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe FODA.</li> <li>• Informes de evaluación del Plan Operativo Anual (POA).</li> <li>• Informes de ejecución del Plan de Mejora</li> </ul> |  |

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

| Ejemplos                                                                                                                                                                       | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Áreas de Mejora |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>La Organización:</b>                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |
| 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>El INCABIDE realiza de manera consistente la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo), con sus respectivos indicadores de medición, en base a prioridades y a las estrategias nacionales a través de la alineación del mapa de objetivos estratégicos en el plan estratégico institucional (PEI) 2021 - 2024, en el que se visualizan los objetivos a mediano plazo que darán respuesta a la visión institucional en cumplimiento bajo tres ejes estratégicos.</p> <p>También se evidencia la traducción de la misión y visión y los PEI en el Plan Operativo Anual 2021, 2022, 2023 y 2024, con indicadores y metas específicas a cumplirse en periodicidad mensual, trimestral, semestral y anual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024 socializado y en ejecución.</li> <li>• Plan Operativo Anual 2022, 2023 y 2024.</li> <li>• Memoria Institucional anual 2022 y 2023.</li> </ul> |                 |
| 2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.                                  | Se evidencia el involucramiento de los grupos de interés más relevantes con la participación en los distintos acuerdos institucionales y jornadas establecidas en la formulación del Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual, realizadas en los años: 2021, 2022 y 2023. Se tienen identificadas las partes interesadas relevantes en: la Matriz de Grupos de Interés, en la que se visualiza las expectativas y necesidades de los mismos, los cuales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                 |

|                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                    | <p>fueron socializados con todo el personal de las áreas competentes. También en las evaluaciones de la institución y las capacitaciones 2021 y primer trimestre 2022 que les realiza, Guía CAF, grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, a través del objetivo estratégico del PEI 2021-2024 que establece lo siguiente “Proporcionar mecanismos que permitan el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la disponibilidad de datos abiertos.”</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima organizacional.</li> <li>• Buzones de quejas y sugerencias internas y externas.</li> </ul> |  |
| 3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.                                                                         | <p>Se evidencia como parte del desarrollo de una política de Responsabilidad Social, donde se tiene definido en el POA 2021,2022, 2023 y 2024 el producto: “Muebles en contrato de Comodatos”, con el indicador “Porcentaje de actividades de responsabilidad social, implementada”, con acuerdos institucionales y con organizaciones sin fines de lucro y religiosas. También la Capacitación de los encargados de Recursos Humanos, Oficina de Libre Acceso a la Información y Planificación y Desarrollo, en temas de equidad de género.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Capacitación de los encargados de RRHH, OAI y Planificación, en temas de equidad de género.</p>               |  |
| 4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc. | <p>Se evidencia la elaboración del Plan Anual de Compras cada año, ejemplos períodos 2022 y 2023, a través del cual se gestionan todos los insumos requeridos para la ejecución de lo previsto en el Plan Operativo Anual. También en el año 2022 y</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>2023 se han realizados documentos consolidado en el que identifican las necesidades de las áreas en base a este Plan, llevando el control de su ejecución y se le da seguimiento mediante el monitoreo al POA que se efectúa trimestralmente.</p> <p>La formulación del presupuesto por resultados se basa en el modelo de estructura programática que incluye la evaluación de la eficacia y eficiencia del referido instrumento de planificación, así como el Informe de ejecución de la producción físico financiera de la institución elaborado en el 2023, en el que presenta los productos terminales y sus actividades, a los cuales se les asignan recursos para su ejecución en el SIGEF.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto anual aprobado</li> <li>• Plan Anual de Compras aprobado (Portal Transaccional) 2023</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA) 2022 y 2023.</li> </ul> |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

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

| <b>Ejemplos</b>                                                                                                                                                                              | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Áreas de Mejora</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <b>La Organización:</b>                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                        |
| <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> | <p>Se evidencia, que la institución cuenta con una estructura organizativa aprobada mediante la resolución No. 01-2021, d/f 19 de febrero 2021, refrendada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), en procura de una gestión efectiva de sus procesos y productos, que permite dar respuesta a tiempo a las demandas de servicios de las partes interesadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021- 2024.</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA) 2022 y 2023.</li> <li>• Resolución No. 001-2021</li> </ul> |                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>                                                                                     | <p>Se evidencian indicadores en el PEI 2021-2024 asociados a los Planes Operativos Anual, específicamente en el del año 2023, los cuales tienen detalladas las actividades a realizar en periodicidad mensual, trimestral, semestral y anual. Guía CAF 2020, se elaboran cronogramas de trabajo con tareas vinculadas a los diferentes indicadores. También se elabora y ejecuta el cronograma de monitoreo trimestral con las ocho (8) áreas que conforman al, en el marco del indicador del POA 2023.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021- 2024</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA) 2023</li> <li>• Informes de monitoreo trimestral 2023</li> <li>• Pantalla sistema RUTA.</li> </ul>                                          |  |
| <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> | <p>Se evidencia, que el INCABIDE 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; también que se comunica eficazmente a todo el personal de los distintos niveles organizacionales los planes estratégicos y operativos, incluyendo en dicha socialización a nuestro grupo de interés y partes interesadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de participantes Jornada de socialización Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</li> <li>• Lista de participantes Plan Operativo Anual (POA) 2023.</li> <li>• Página WEB, del Portal Transparencia.</li> </ul> |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p> | <p>Se realizan evaluación periódica de los logros de la organización, a todos los niveles, con el monitoreo semestral y anual del PEI 2021-2024 y monitoreos trimestrales de los POA a través de reuniones con los responsables de área, así como el seguimiento mensual de las actividades en el Sistema de Seguimiento Monitoreo y Evaluación en consecución Guía CAF 2020 asegurando la ejecución de la estrategia y el alcance de los objetivos.</p> <p>La producción de bienes y servicios de la OCABID también es monitoreada por la MEPYD como parte interesada en la implementación de la Estrategia Nacional de Desarrollo, quien utiliza el sistema RUTA para articular las metas estratégicas de las instituciones con este instrumento de gestión País. Y por el Ministerio de Hacienda a través del Sistema de Planificación, con el fin de cumplir con los objetivos de la Gestión.</p> <p>En relación a la dirección de Procesamiento Contable, y el Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISANOC), mediante el cual se monitorea y califica a las instituciones públicas, antes de la Dirección de Normas y Procedimientos. Del seguimiento mensual del POA 2021, 2022 y 2023, se han ajustado algunas actividades en su forma y tiempo de realización e incluido otras, en temas de tecnología, recursos humanos y del sistema de Guía CAF 2020.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de seguimiento al PEI 2021.</li> <li>• Socialización del Plan Estratégico Institucional.</li> <li>• Informe de resultados trimestrales POA.</li> <li>• Sistema RUTA.</li> </ul> |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

**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                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <b>La Organización:</b>                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                             |
| 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.                                                                              | <p>Se evidencia, que el INCABIDE identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías, a través de nuevas iniciativas.</p> <p>Se evidencia, la planificación de distintos proyectos innovadores para la mejora de la gestión institucional, contemplados en el Plan Operativo Anual (POA) 2023 y Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2023</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de E-ticket para la solicitud de requerimientos tecnológicos.</li> <li>• Automatización de los procesos internos. (uso firma digital/ cero papel)</li> <li>• Monitoreo de la gestión de las TIC.</li> </ul> |                                                             |
| 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. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | A la fecha no se han realizado benchlearning / benchmarking |
| 3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.                                                                                                      | Se evidencia la comunicación de los resultados de la organización a los grupos de interés relevantes, a través de la reunión de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección, reuniones de monitoreo trimestrales al plan operativo anual (POA), reuniones de monitoreo semestrales al plan estratégico institucional (PEI), en las que se presentan los resultados relevantes que se han generado en el periodo evaluado.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria anual 2023.</li> <li>• Página Web institucional</li> <li>• Guía CAF 2020</li> <li>• Boletines.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| 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>Se evidencia, que la institución promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal, ciudadanos / clientes, para la mejora de la gestión al tomar en cuenta sus respuestas en las encuestas internas y externas realizadas.</p> <p>Se evidencia la utilización de herramientas de administración electrónica como son: el SIGEF, herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del SIAFE. Uno de los principios en el que se soporta el SIGEF es el de la transparencia, ofreciendo información sobre la gestión financiera del gobierno en forma clara y uniforme.</p> <p>El INCABIDE recibió el certificado en la Norma NORTIC A2:2016, por la OPTIC y en la sección de transparencia del portal web que permitió cumplir al 100% con los lineamientos de la DIGEIG.</p> <p>Se dispone de Chat y Foros Institucionales, los cuales permiten atender las solicitudes de los clientes para hacer frente a sus nuevas expectativas, garantizándoles así la reducción de costos y Guía CAF 2020.</p> <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes del SIAB.</li> <li>• Sub-portal de Transparencia.</li> </ul> |  |
| 5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.                                                                                                                                                                | <p>Se evidencia, que el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, tiene el objetivo estratégico “Gestionar oportuna y eficientemente los recursos</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>financieros de el INCABIDE, garantizando la continuidad, productividad y modernidad institucional.” Con el cual se mide el “Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Compra y Contrataciones PACC 2023.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</li> <li>• Presupuesto de Gasto y Aplicaciones Financieras 2023 (Aprobado).</li> </ul> |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

### 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>I) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> | <p>Se analiza las necesidades futuras de recursos humanos mediante el proceso de requisición de personal posterior a la elaboración de la Planificación Anual de Recursos Humanos, la misma es remitida al MAP, y a la Dirección General de Presupuesto para validación y/o aprobación de partida presupuestaria.</p> <p>Producto de esta planificación, en el año 2023 fueron contratados cinco (5), colaboradores que responden al perfil requerido para la implementación de los planes y proyectos formulados.</p> <p>También se evidencia en la detección de necesidades de capacitación y desarrollo 2023, estos procesos están sustentados en el logro de objetivos estratégicos.</p> <p>En adición a este se han realizado traslados de personal entre departamento donde el potencial de</p> |                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>los colaboradores pueda ser utilizado en beneficio a la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formularios Detección de Necesidades de Capacitación 2023.</li> <li>• Plan de Capacitación 2023 Matriz de Sucesión y Desarrollo 2022.</li> <li>• Plan Operativo Anual POA, 2022 y 2023.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| 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>Se evidencia la implementación de una política transparente de recursos humanos con la elaboración, socialización y ejecución de los procedimientos de las políticas establecidas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargos aprobado.</li> <li>• Registro de acuerdos de desempeño.</li> <li>• Resultados de evaluaciones de desempeño laboral.</li> <li>• Acciones de personal promociones de personal.</li> </ul>                                                                                                                               |  |
| 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>Se evidencia el equilibrio entre el trabajo y la vida laboral de los colaboradores en el otorgamiento de licencias por maternidad, especial por muerte de familiares directos, permiso para diligencias por motivos personales, licencias y permisos de estudios y docentes con disfrute de sueldo de acuerdo a la Ley de Función Pública 41-08.</p> <p>Se evidencia la asignación cada año de incentivos por desempeño, rendimiento individual y cumplimiento de indicadores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permisos y licencias otorgados.</li> </ul> |  |

|                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Libramiento Nóminas de pago bonos e incentivos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                           |
| 4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.                                                                  | <p>Se evidencia la gestión del desarrollo profesional basado en criterios de igualdad de oportunidades, sin discriminación o exclusiones, con la elaboración cada año del Plan de Capacitación y Desarrollo, el cual es diseñado de acuerdo a las necesidades de formación detectadas de manera individual por los colaboradores, sus supervisores y las recomendaciones realizadas en el cierre de brecha mediante el Formulario Plan de Mejora y Desarrollo Profesional de la evaluación de desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario Plan de Mejora y Desarrollo Profesional, con recomendaciones de capacitaciones realizadas por los supervisores.</li> <li>• Promociones y ascensos provisionales.</li> <li>• Evaluaciones del Desempeño.</li> <li>• Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación.</li> </ul> | No se han desarrollado concursos públicos |
| 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>Se evidencia el apoyo a una cultura de desempeño en la elaboración de 95 acuerdos de desempeño en el año 2023, 91 en el año 2022, 87 en el año 2021. Asignando metas con objetivos de desempeño alineado al Plan Operativo de su unidad organizativa, dichos acuerdos se monitorean trimestralmente a través de una entrevista de seguimiento y su posterior evaluación del rendimiento individual a final de año.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos Desempeño Anual 2023.</li> <li>• Formulario de Evaluación Personal.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario Monitoreo Acuerdos de Desempeño 2023.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                  |
| 6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros. | <p>Se evidencia permisos otorgados, al personal femenino, para amamantar y llevar sus hijos al pediatra.</p> <p>La escala salarial es aplicada en base al cargo desempeñado, sin discriminación de género.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escala salarial Nómina de pago.</li> <li>• Plan de Capacitación y Desarrollo.</li> <li>• Matriz de Estadística de Personal por Género.</li> </ul> | <p>No hay evidencias del diseño y aplicación de políticas de género.</p> <p>Ni de Participación de los colaboradores en la capacitación sobre principios básicos de géneros.</p> |

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

| Ejemplos                                                                                                                                                                                          | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Áreas de Mejora |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>La Organización:</b>                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                 |
| 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>Se evidencia una estrategia para el desarrollo de los recursos humanos, con la implementación de las actividades formativas establecidas en el Plan de Capacitación y Desarrollo, las cuales son sugeridas por los encargados de áreas, en el proceso de Detección de Necesidades de Capacitación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo Interinstitucional firmado entre INCABIDE y INAP.</li> <li>• Plan de mejora y desarrollo Profesional</li> <li>• Plan de capacitación elaborado</li> </ul> |                 |
| 2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.                                                                                                          | <p>Se evidencia se socializa en el proceso de inducción al personal de nuevo ingreso los siguientes contenidos: La misión, visión, objetivos, Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual, Política de Calidad y Política de comunicación los</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                 |

|                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                 | <p>cuales son reforzados mediante el proceso de inducción al puesto de trabajo.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Relación de asistencia al proceso de inducción</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>Se evidencia el trabajo en equipo en la conformación de equipos de trabajo para la elaboración del Plan Estratégico Institucional, Elaboración del Plan Operativo Anual, Plan de Acción resultado de la Encuesta de Clima Institucional, reuniones departamentales.</p> <p>Se evidencia la implementación de nuevas e innovadoras formas de aprendizaje con la elaboración de la Política de Gestión del Conocimiento y la formación en aprendizaje electrónico con las capacitaciones en modalidad virtual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de participantes en jornadas de elaboración del POA 2023.</li> <li>• Listados de asistencias a cursos y talleres</li> <li>• Minutas de reuniones</li> </ul> |  |
| 4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.         | <p>Se evidencia la detección de necesidades de capacitación individual, con la recomendación realizada por los colaboradores y supervisores de áreas.</p> <p>Se evidencia la programación en el Plan de Capacitación y Desarrollo de competencias individuales que incluye el desarrollo de habilidades personales, gerenciales,</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |

|                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación y Desarrollo 2023/2024.</li> <li>• Relación de Asistencia Cursos y talleres.</li> </ul>                                                                                                                                                                                     |                   |
| 5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | No hay evidencia  |
| 6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | No hay evidencia  |
| 7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).                     | <p>Se evidencia el uso de medios electrónicos para recibir formación y capacitaciones internas para el personal de la entidad, mediante modalidad virtual al igual que la socialización de normas y políticas vía plataformas virtuales.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Listado de asistencia del personal a capacitaciones virtuales.</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>Dentro de nuestro plan de capacitación para el 2023, fueron impartidos los cursos de Gestión y Resolución de Conflictos, Inteligencia Emocional y Trabajo en Equipo, los mismos impactaran a 68 colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>• Listado de participantes de las capacitaciones.</p>                                     |                   |
| 9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | No hay evidencias |

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

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

|                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>                                                                                               | <p>Se evidencia una comunicación abierta con el uso de los buzones de sugerencia, en la aplicación de encuesta de clima establecida en el PEI y posterior elaboración del plan de mejora, resultado de las debilidades identificadas, realizado con la participación de una representación de los colaboradores de las diferentes unidades organizativas de la institución.</p> <p>Se evidencia que son impartidos talleres a los Directivos sobre Comunicación Efectiva y Relaciones Interpersonales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de reuniones realizadas con el director general y con los directivos de la organización.</li> <li>• Minutas de reuniones de las áreas.</li> <li>• Creación de Grupos de WhatsApp para gestionar la información.</li> <li>• Manual de Comunicación Organizacional.</li> <li>• Socialización de informaciones a través de circulares y la plataforma Zoom.</li> <li>• Buzón Interno de Sugerencias</li> </ul> |  |
| <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> | <p>Se evidencia la creación de un entorno que propicia el aporte de ideas en las reuniones de equipos de trabajo de las diferentes unidades departamentales, en los buzones de sugerencias, correos institucionales, reuniones de los distintos comités institucionales y reuniones departamentales para el monitoreo del POA.</p> <p>Se evidencian reuniones departamentales, para socializar resultados de encuesta de clima, y sugerencias realizadas para la elaboración del plan de acción.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>Se evidencian jornadas realizadas por el departamento de planificación y desarrollo, con personal de las diversas áreas organizativas de la institución para la elaboración de planes operativos 2022 y 2023.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de reuniones</li> <li>• Fotos Buzones.</li> <li>• Informes de apertura del buzón.</li> <li>• Relación de asistencia jornada de Planificación Elaboración Plan Operativo 2022 y 2023.</li> <li>• Informes de Monitoreo del POA.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> | <p>Se evidencia el registro de comisario de cuentas la Asociación de Servidores Públicos - OCABID (ASP-OCABID), Registro No. ASP/283/2019, mediante la Resolución No. 158-2022, de fecha 27 de mayo del 2022, otorgada por el Ministerio de la Administración Pública (MAP).</p> <p>Se evidencia además como se involucra a los empleados de cada área en el diseño de los procesos y procedimientos en la elaboración del PEI y POA.</p> <p>Se evidencia la existencia de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo CIGCN, y el Comité de Calidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución No. 158-2022</li> <li>• Acta de Constitución de la ASP OCABID</li> <li>• Informe de Seguimiento del Plan de</li> <li>• Mejoras.</li> <li>• Plan Operativo Anual 2021-2024</li> </ul> |  |

|                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>                                                           | <p>Se evidencian acuerdos de desempeño laboral entre supervisor y supervisado, tomando como base los planes operativos anuales, los cuales son elaborados con la participación del personal de todas las áreas estableciendo las metas de manera consensuada.</p> <p>Se realiza el seguimiento trimestral a los acuerdos establecidos, entrevista para la evaluación del Guía CAF Poder Ejecutivo 2020. Seguimiento a los planes operativos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de acuerdo de desempeño</li> <li>• Formulario monitoreo de acuerdos de desempeño Listado de participantes en Jornada de Planificación Estratégica.</li> </ul>                      |  |
| <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>Se evidencia en la planificación de los planes operativos la aplicación y socialización anual de la Encuesta de Clima Organizacional y la posterior elaboración de Planes de Mejoras y la socialización de los resultados de dichas encuestas, realizados con la participación de una representación del personal de las áreas.</p> <p>Se evidencia la planificación, en el Plan Estratégico 2021-2024, de la realización de la encuesta de clima con una meta del 80% de satisfacción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Organizacional y sus planes de mejora.</li> <li>• Socialización de Encuesta de Clima</li> <li>• Planes Operativos.</li> </ul> |  |
| <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el</p>                                                                                    | <p>Ante la declaratoria nacional de emergencia producto de la pandemia por COVID-19, fueron</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.                                                                                                                                                                                                                                   | <p>implementadas medidas orientadas a prevenir el riesgo de contagio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación del teletrabajo y realización de reuniones virtuales.</li> <li>• Implementación y colocación de dispensadores de gel en el área de los pasillos.</li> <li>• Capacitaciones en modalidad virtual.</li> <li>• Fumigaciones periódicas.</li> <li>• Circulares</li> <li>• Informe Fumigación</li> <li>• Calendario de mantenimiento de los aires acondicionados.</li> </ul> |                    |
| 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>Se evidencia el aseguramiento de las condiciones que sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados con la implementación de las siguientes acciones: licencias pre y post natal, permiso por fallecimiento de familiares, Permiso para el cuidado de familiares, Etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de personal licencias por maternidad</li> <li>• Formularios de permisos.</li> </ul>                                       |                    |
| 8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.                                                                                                                                                                                        | <p>Se evidencia prestar atención a las necesidades de los colaboradores con el suministro de uniforme libre de costo al personal de conserjería y choferes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Libramiento pago de uniformes.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    |
| 9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | No hay evidencias. |

|                                                                 |  |  |
|-----------------------------------------------------------------|--|--|
| deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas). |  |  |
|-----------------------------------------------------------------|--|--|

#### 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.). | <p>Como mecanismo para identificar y actualizar los grupos de interés relevantes para la institución, el POA 2023 contiene la actividad de realizar levantamiento de los grupos de interés por áreas, como parte del producto de Mejorar el nivel de satisfacción de Guía CAF 2020 los clientes y partes interesadas. Además, dicho POA tiene el producto de Sistemas de información desarrollados y actualizados acorde con los requerimientos de las partes interesadas.</p> <p>Se evidencia que la Institución suscribe acuerdos formales de colaboración con las entidades siguientes: INAP, CONANI, Instituto Loyola</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2023</li> <li>• Acuerdos interinstitucionales con el INAP.</li> <li>• Contratos de Comodato con Instituciones del Estado e Instituciones sin Fines de Lucro.</li> </ul> |                 |
| 2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y                                                                                                                                                                                                                                                                        | Se evidencia a través de la matriz de Seguimiento a los Acuerdos y Convenios que el INCABIDE ha desarrollado acuerdos de colaboración con los                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados. | <p>socios claves del sector público, de la sociedad civil, del sector religioso, en la misma se describe la forma en que la institución da respuesta a los requerimientos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos interinstitucionales con el MAP y el INAP.</li> <li>• Contratos de Comodato con Instituciones del Estado e Instituciones sin Fines de Lucro.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |
| 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>Se evidencia en el periodo 2022 - 2023 la firma de 02 acuerdos con instituciones públicas y 07 Contratos de Comodatos con organismos del sector público y de la sociedad civil., los cuales fueron planificados en el Programa de Apoyo al Fortalecimiento de la Gestión del INCABIDE, a los cuales se le aplica monitoreo según su fecha de vencimiento, así mismo existe mecanismo de seguimiento oportuno para el fiel cumplimiento de lo estipulado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Inspección elaborado.</li> <li>• Contratos de Comodato con Instituciones del Estado e Instituciones sin Fines de Lucro.</li> <li>• Registro de Inventario de alquileres.</li> </ul> |                   |
| 4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | No hay evidencias |
| 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.                                                              | Se evidencia que el INCABIDE, selecciona a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social, al momento de la contratación de proveedores que cumplen sus obligaciones fiscales, impactando a la sociedad con el cumplimiento de las                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                   |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>responsabilidades regidas por la Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas y las obligaciones que de ellas se desprenden, así como en el cumplimiento de un mínimo del 20% de las compras de Productos que sean de Origen, Manufactura o Producción Nacional a las MYPIMES.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos de compras, realizados conforme a la Ley Núm. 340-06.</li> <li>• POA 2023 (Efectividad del PACC).</li> </ul> |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

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

| Ejemplos                                                                                                                                        | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Areas de Mejora |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>La Organización:</b>                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                 |
| <p>I) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> | <p>Se evidencia que el INCABIDE tiene una política proactiva de información establecida de manera formal mediante la Política de Comunicación, así como las informaciones suministradas a través de la OAI, Portal de Transparencia, publicaciones boletines, actividades y proyectos de la organización en el portal web, periódico nacional y Redes Sociales.</p> <p>El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y el Plan Operativo Anual (POA) 2023, contienen el objetivo estratégico para garantizar la transparencia de las informaciones producidas en la rendición de cuentas, acompañados de sus respectivos indicadores y metas.</p> <p>Se evidencia que el PEI 2021-2024 cuenta con el objetivo estratégico de Proporcionar mecanismos que permitan el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la disponibilidad de datos abiertos, en el mismo se han establecido tres</p> |                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>indicadores con sus respectivas metas y responsable de su ejecución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos e Indicadores Transparencia</li> <li>• plasmados en el PEI 2021-2024</li> <li>• Indicadores Transparencia en el POA 2023</li> <li>• Portal web institucional.</li> <li>• Publicaciones en la Prensa</li> </ul>                                                                                                            |                   |
| 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. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | No hay evidencias |
| 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>Se evidencia la definición del marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios que cumplen según las normas establecidas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de gestión de buzón de denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones.</li> <li>• Buzones de quejas y sugerencia.</li> <li>• Enlace en el portal web a línea 311</li> </ul> |                   |
| 4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | No hay evidencia  |

|                                                  |  |  |
|--------------------------------------------------|--|--|
| las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano. |  |  |
|--------------------------------------------------|--|--|

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

| Ejemplos                                                                                                                                                                               | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Áreas de Mejora |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>La Organización:</b>                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                 |
| <p>I) 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>Se evidencia la gestión financiera alineada a los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento, vinculado al Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021- 2024, con el objetivo de: Gestionar eficientemente los recursos financieros de la institución, garantizando la continuidad, productividad y modernidad institucional.</p> <p>De igual manera, alineada al Plan Operativo Anual (POA) 2023 con el objetivo de: Garantizar el buen uso de los recursos financieros mediante la ejecución de operaciones eficaces, cumpliendo con el marco normativo y el Plan anual de compras PACC 2023, las operaciones administrativas en ambos instrumentos del PEI y POA se han establecido indicadores de medición con sus respectivas metas.</p> <p>INCABIDE tiene alineado el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 con la gestión financiera a través del Sistema Ruta, el cual es una plataforma tecnológica del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo donde se visualizan los recursos</p> |                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>disponibles para el cumplimiento de los objetivos estratégicos a través del seguimiento a los indicadores establecidos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto aprobado conforme a los objetivos estratégicos.</li> <li>• Plan Operativo Anual 2023</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021- 2024.</li> <li>• Plan de Compras Institucional 2023</li> <li>Estructura programática trimestral 2023.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| 2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.                                                                                                                        | <p>INCABIDE ha diseñado un esquema con el objetivo de evaluar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras, mediante la Planificación del Presupuesto Institucional, en el cumplimiento de los lineamientos que regulan las finanzas.</p> <p>Esto se realiza elaborando y ejecutando el presupuesto alineado con el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y los Planes Operativos Anuales (POA) con sus respectivos indicadores y metas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración del PACC 2023</li> <li>• informes Ejecución Presupuestaria.</li> <li>• Actas de reuniones del comité de compras.</li> <li>• Cuadro comparativo de precios.</li> </ul> |  |
| 3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas. | <p>Se evidencia la formulación del presupuesto 2023 por resultados basado en el modelo de estructura programática que incluye la evaluación de la eficacia y eficiencia del referido instrumento de planificación, así como el Informe de ejecución de la producción físico-financiera de los productos terminales de la institución.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |

|                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                    | <p>Así mismo la institución asegura la transparencia financiera y presupuestaria, a través de la publicación en el Sub-portal transparencia de la institución del presupuesto 2023, la ejecución presupuestaria mensual y trimestral del año 2023, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, y brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de ejecución presupuestaria cargados en el portal Web y de manera física.</li> <li>• Plan Anual de Compras (PACC) 2023</li> <li>• Expedientes de cobros por los inmuebles rentados.</li> <li>• Informes financieros mensuales.</li> <li>• Inventarios de Activos Fijos</li> <li>• Inventario de Almacén.</li> </ul>                                            |  |
| 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>INCABIDE, da fiel cumplimiento a la aplicación de los lineamientos establecidos por los órganos rectores: Dirección General de Presupuesto; Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas y Ministerio de Hacienda. Evidenciando el logro de una gestión eficiente de los recursos financieros del año 2023, con el apoyo de la herramienta de Sistema de Información de la Gestión Financiera SIGEF, con el control del Presupuesto Institucional y el Plan Anual de Compras y Contrataciones, a través de la ejecución trimestral del presupuesto y la efectividad del PACC 2023.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2023 Efectividad del PACC.A</li> <li>• Ejecución presupuesto institucional 2023</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> </ul> |  |

|                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de Requisición de Bienes o Servicios. Solicitud de cotizaciones de varios proveedores. Análisis comparativo de las ofertas.</li> <li>• Entrada al sistema de almacén.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| 5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.). | <p>Se evidencia que la INCABIDE, en busca del fortalecimiento de la institución elabora políticas de control de los planes presupuestario conforme a la elaboración del Plan Plurianual en la formulación de los presupuestos institucionales, Planes de Compras 2023 y Planes Operativos Anuales (POA) 2023, basados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. El Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), asegurando un control eficiente de los recursos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto Formulado 2023.</li> <li>• Plan de compras 2023.</li> <li>• Planes Operativos 2023.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021- 2024</li> <li>• Captura de pantalla Ruta.</li> </ul> |  |
| 6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.                                                                                                   | <p>Se evidencia que INCABIDE delega y descentraliza las responsabilidades financieras, con la asignación de Presupuesto por productos a las áreas misionales. De igual manera se inició la delegación y descentralización de las responsabilidades financieras con la realización del PACC 2023 por cada departamento o área funcional que van desde la Máxima Autoridad, Encargado del departamento Administrativo y Financiero, Contador, Encargada de Compras,</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>entre otros. Manteniendo el control de las finanzas centralizadas en el Director Ejecutivo y el Encargado Administrativo Financiero.</p> <p>INCABIDE, dispone actualmente de controles financieros para la expedición de cheques e inventario de Almacén.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/> Ejecución de pagos 2023.<br/> Inventarios de Activos Fijos 2023.<br/> Inventario de Almacén (Bienes de Consumo) 2023.<br/> PACC y seguimiento 2023.<br/> Presupuesto 2023.</p> |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

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

| Ejemplos                                                                                                                                                                                                                                      | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Áreas de Mejora |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>La Organización:</b>                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |
| <p>I) 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>Se evidencia una organización interesada en procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la organización, a través de la política de gestión del conocimiento, en los programas, y en la matriz de desarrollo y sucesión de puestos claves, además ejecutando el plan de capacitación y desarrollo establecidos en el POA 2023, con la meta establecida de un 88%.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/> • POA 2023<br/> • Plan de capacitación y desarrollo 2023.</p> |                 |

|                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formularios de Permisos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| 2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.                                    | <p>La institución establece la garantía de la disponibilidad de la información, a través del proceso de cumplimiento legal, el cual procura que la información externa que impacta a la institución, sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, para evitar incumplimientos de carácter reglamentario y normativo.</p> <p>Se evidencia que la INCABIDE posee mecanismos para salvaguardar la información recolectada externamente, mediante un legajo o compendio físico organizado cronológicamente, con la implementación de un nuevo Software que manera digital contendrá los documentos e informaciones que son escaneados de manera íntegra donde son organizados en la carpeta de forma cronológica.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Ejecución Presupuestaria y Estados Financieros.</li> <li>• Carga de activos en el SIAB.</li> </ul> |  |
| 3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales. | <p>Se evidencia que la organización aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales en la realización de cursos y talleres en modalidad virtual, mediante el uso de las plataformas Microsoft Teams, Zoom.</p> <p>Se evidencia que la institución difunde vía grupo de wasap, correo electrónico las informaciones (Políticas, procedimientos, procesos, noticias de interés, etc.)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |

|                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                        | <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantallas del uso de plataformas.</li> <li>• Relación de participantes en cursos y talleres.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| 4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos. | <p>Se evidencia la participación de los colaboradores en cursos, talleres, seminarios, diplomados, a través del uso de las plataformas como: INAP Virtual Campus virtual del Capgefi. En adición, se utilizan las plataformas internas para la socialización y el aprendizaje de información relevante como son: Microsoft Teams y Zoom.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantalla de plataformas virtuales de capacitación</li> <li>Pantalla de plataformas Teams y Zoom.</li> </ul> |  |
| 5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |

Se evidencia el control constante de la información de la institución, lo que implica asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad con el uso de las carpetas de Documentos Controlados en la cual se colocan todas las informaciones importantes de uso por departamentos, los cuales son revisados y actualizados periódicamente.

INCABIDE dispone de documentos de todas las áreas, de los procedimientos siguientes:

- ✓ Procedimiento Elaboración del Plan
- ✓ Operativo Anual (POA)
- ✓ Política de Comunicaciones
- ✓ Procedimiento de Adquisición de Bienes y
- ✓ Servicios.
- ✓ Gestión del cumplimiento legal.
- ✓ Manual de organización y funciones.
- ✓ Procedimiento de elaboración de nómina

- ✓ Elaboración de informes de ejecución
- ✓ presupuestaria.
- ✓ Elaboración de Estados Financieros.
- ✓ Mantenimiento de infraestructura TICS.
- ✓ Se evidencia que se tienen establecidas procesos,
- ✓ políticas y procedimientos para controlar la información y el conocimiento.

**Evidencias:**

- Estados Financieros.
- Listas de activos.
- Ejecuciones presupuestarias.
- Procedimiento Elaboración del Plan Operativo Anual (POA).
- Captura de pantalla del acuse de recibo de comunicación enviada.

|                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| 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>INCABIDE 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 para difundir la información.</p> <p>Se evidencia la inducción al personal de nuevo ingreso y personal promovido, ascendido o en calidad de traslado mediante la designación de un mentor, como lo establece la política de conocimiento.</p> <p>Además, se dispone de otros medios informativos como: Correo a todo el personal todos, Outlook, Murales Informativos, Boletines, Acuerdos de desempeño, Descripciones de Puestos, Planes Operativos Anuales (POA), entre otros.</p> |  |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>Se evidencia la política de Comunicaciones que permite regular la elaboración, contenido y distribución de la información interna y externa, este proceso cuenta con sus respectivos indicadores en el POA 2023, los cuales son monitoreados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Murales.</li> <li>• Acuerdos de desempeño 2023.</li> <li>• Circulares.</li> <li>• Outlook</li> <li>• POA 2023</li> <li>• Boletín Institucional</li> </ul> |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

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.

Se evidencia que la institución asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos, teniendo en cuenta las necesidades específicas. relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, a través de la plataforma tecnológica y la Oficina de Acceso a la Información, así como el portal web.

**Evidencias:**

- Portal web institucional.
- Normativas, Políticas y Procedimientos Contables.
- Participación en Datos Abiertos.
- Circulares 2023.
- Resoluciones 2023.

|                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                             |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                             |  |
| 8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma. | EL INCABIDE, como normativa retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los colaboradores, con el desarrollo de las labores en |  |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>las carpetas de trabajo comunes en los servidores de las áreas y equipos de trabajos. También, en la entrega, antes de salir, de pendientes y trabajos de los colaboradores que dejan la institución.</p> <p>Se evidencia la garantía de la retención de las informaciones de los colaboradores, con la política de no eliminar los correos electrónicos de ningún usuario y la realización de copias de seguridad diarios, semanales, mensuales y anuales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitalización de expedientes.</li> <li>• Carpetas de trabajos por áreas.</li> <li>• Manual de Procedimiento</li> </ul> |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

| Ejemplos                                                                                                                            | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Áreas de Mejora |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p><b>La Organización:</b></p> <p>I) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> | <p>El diseño de la gestión de TIC se realiza de acuerdo a los objetivos establecidos en los planes estratégico y operativo; como evidencia de esto se definió en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) en el eje Gobernanza y Fortalecimiento Institucional.</p> <p>Se evidencia que los recursos necesarios, para la gestión de la infraestructura tecnológica están contenidos en los Planes anual de Compras (PACC) 2023 y 2024.</p> <p>Los objetivos estratégicos y operativos vinculados al área tecnológica, cuentan con sus respectivos indicadores y metas de seguimiento establecidos en el PEI y POA.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> |                 |

|                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>• Plan Operativo Anual 2023</li> <li>• PACC 2023</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                       |
| 2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | No se evidencia que se monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto |
| 3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).                   | <p>Se evidencia que los recursos necesarios, para la gestión de la infraestructura tecnológica están contenidos en el Plan Anual de Compras (PACC) 2022, 2023 y 2024. Los objetivos estratégicos y operativos vinculados al área tecnológica, cuentan con sus respectivos indicadores y metas de seguimientos establecidos en el PEI y POA. Es importante destacar, que para el diseño de la estrategia de TIC se realizaron varios análisis y evaluaciones del entorno, con el propósito de considerar variables internas y externas para la adquisición de un Software que permita una eficiente administración de Bienes.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Plan Operativo Anual 2023<br/>Levantamiento de necesidades de Sofwre.</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>INCABIDE utiliza la tecnología de la información y la comunicación, creatividad, innovación, colaboración y participación con el propósito de mejorar la prestación de servicios tanto interno como externo.</p> <p>Con la finalidad de contar con herramientas de productividad de vanguardia, la institución utiliza Microsoft 365, servicio a través del cual se pueden obtener características de almacenamiento adicional en línea y conectado a la nube que permite</p>                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>colaborar compartiendo archivos online desde varios equipos y dispositivos simultáneamente. Asimismo, se utilizan Office 365, Microsoft Teams, Planner, Project, Carpetas compartidas, mensajería instantánea, Outlook.</p> <p>Central Telefónica diseñada bajo la tecnología de voz sobre IP que permite las comunicaciones unificadas (voz, chat, estado de presencia, correo, videoconferencia, eventos en vivo).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Central Telefónica</li> <li>• Renovación licencias de los Softwares</li> <li>• Chat Institucional.</li> <li>• Portal 311.</li> <li>• Mensajería instantánea</li> <li>• Outlook.</li> </ul>                                                                                                                                                                                         |  |
| <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 institución adopta el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes que mejoren el servicio al cliente, posee en el Sub-portal de Transparencia un link de acceso al Portal de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias vía (311), al igual que un Chat Institucional, a través de la cual los clientes pueden externar cualquier inquietud con los servicios solicitados y brindados.</p> <p>INCABIDDE cuenta con la Certificación de la Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano (NORTIC A2), la cual requiere un espacio para acceder a los servicios de forma ágil y la Certificación de la Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales (NORTIC E1), la cual exige tener un canal de servicios en los medios sociales.</p> |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación Nortic A2</li> <li>• Certificación Nortic EI</li> <li>• Chat Institucional.</li> <li>• Portal 311.</li> <li>• Aplicación de sistema de Tickets</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| 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>INCABIDE implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección de la seguridad Aplicación de Windows Defender, así como revalidación de los Perfiles de Usuarios, Respaldo de la Información Digital (Backup), Software Antivirus y Accesos Restringidos a las áreas que producen informaciones sensitivas.</p> <p>La institución cuenta con las diferentes certificaciones emitidas por la OGTIC, como Nortic A2 y Nortic EI.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Mantenimiento Infraestructura TIC.</li> <li>• Certificación Nortic A2</li> <li>• Certificación Nortic EI</li> </ul> |  |
| 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>La institución ha implementado el uso de la mensajería instantánea para la distribución de información entre grupos de interés, con el objetivo de reducir la cantidad usada de la tinta y el papel y aportar al medio ambiente; considerando que con la aplicación de un mecanismo firma digital que permite al receptor de un documento firmado digitalmente identificar al emisor del mismo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo Electrónicos</li> </ul>                                                                                                                                                  |  |

|  |                                                                                                                                                                    |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensajería instantánea (Grupo de whatsapp).</li> <li>• Certificación emitida por la OGTIC de la firma digital.</li> </ul> |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

#### Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

| Ejemplos                                                                                                                                                                                                                             | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Áreas de Mejora |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>La Organización:</b>                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |
| I) 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>Se evidencia que la institución 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, a través de un plan de gestión de mantenimiento 2023, donde se encuentra la periodicidad de los mantenimientos de las instalaciones y equipos, asimismo los resultados son medidos en el producto del POA 2023 Porcentaje de satisfacción del personal interno con la calidad de los servicios brindados del departamento Administrativo Financiero, con la meta establecida.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calendario de mantenimiento de vehículos.</li> <li>• Calendario de mantenimiento de aires acondicionados.</li> <li>• Calendario de mantenimientos de planta eléctrica</li> <li>• Jornadas de fumigación</li> <li>• Calendario de mantenimiento de equipos tecnológicos.</li> </ul> |                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <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>INCABIDE cuenta con el uso sostenible de las instalaciones, de Planta Física, Vehículos y Mayordomía, basado en los objetivos, las necesidades y el cumplimiento del procedimiento interno del Mantenimiento de planta física, equipos de servicios y vehículos.</p> <p>Todas las áreas tienen la iluminación adecuada, la temperatura en los termostatos digitales oscilan entre 21-23 grados Celsius, nuestras puertas de acceso a la institución son de tamaño adecuado.</p> <p>Se evidencia que la institución cuenta con un total de 6 extintores dispuestos en el 1er. y 2do. de la institución.</p> <p>Se evidencia la creación de un comité mixto para la seguridad y salud en el trabajo en la administración pública, el cual es el responsable de impulsar la formulación, desarrollo e implementación del sistema, cumpliendo con las funciones y deberes descritas en la resolución 113/2011 del Ministerio de Administración Pública MAP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• Planes Operativos 2023.</li> <li>• Fotos de extintores.</li> <li>• Acta constitutiva del Comité mixto de SISTAP</li> <li>• Iluminación de Emergencia</li> </ul> |  |
| <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> | <p>Se evidencia la implementación de la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones edificio sede, equipos técnicos, mobiliarios y vehículos, mediante la codificación y asignación de responsables a través del Sistema de Administración de Bienes, establecido en el procedimiento interno Gestión de activos fijos</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |

|                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                         | <p>(Bienes Muebles), así como el descargo de los bienes obsoletos a la Dirección General de Bienes Nacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficios de descargo.</li> <li>• Reportes SIAB.</li> <li>• Inventario de activos fijos.</li> <li>• Cronograma de mantenimiento de planta eléctrica.</li> <li>• Descargos hechos a la Dirección de Bienes Nacionales.</li> </ul>                                                                                                                                                            |                                                                                                                                           |
| 4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | No hay evidencias de asegurar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad. |
| 5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.                                                                                                              | <p>Se evidencia que la institución dispone de una planta eléctrica, la cual está controlada, a través de un transfer que permite tener un resguardo de energía eléctrica.</p> <p>Se evidencia la sensibilización de los colaboradores acerca del uso eficiente de la energía, el consumo del agua potable y reciclaje, a los fines de mitigar el impacto negativo en el Medio Ambiente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calendario y constancia de mantenimiento de planta eléctrica.</li> <li>• Informe de energía eléctrica</li> </ul> |                                                                                                                                           |
| 6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público). | <p>Se evidencia la presencia de rutas interurbanas por los alrededores de la institución, y de carros de uso público colectivo.</p> <p>Se evidencia una adecuada accesibilidad física al edificio por la ubicación geográfica céntrica, tanto</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | No se evidencia una Gestión de parqueos para Empleados / Clientes.                                                                        |

|  |                                                                                                                                  |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>de los colaboradores, como de los clientes ciudadanos.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Mapa de ubicación de la Institución.</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 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>La Organización:</b>                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                 |
| 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>La actualización continua del mapa de procesos, la más reciente actualización fue realizada en 26 de junio de 2023 con la elaboración del PEI 2021 - 2024, socializado a todo el personal.</p> <p>En adición, se evidencia que los procesos de la institución identificados, tienen sus respectivas fichas de procesos, a las cuales se le actualizaron los formatos y han sido trabajadas por los dueños de procesos con colaboración de su equipo de trabajo y el acompañamiento de técnicos del Depto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Proceso Actualizado.</li> <li>• Manual de Procedimientos Sustantivos.</li> <li>• Indicador “Estandarización de Procesos” Sistema de Monitoreo de la Administración Pública.</li> </ul> |                 |
| 2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.                                                       | <p>Se evidencia, en cumplimiento con los lineamientos de la DIGEIG, que se publica en el portal institucional la información en diferentes formatos que incluyen datos abiertos, a fin de que sea de mejor manejo y manipulación por los usuarios y grupos de interés.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expedientes digitalizados.</li> <li>• Plan Operativo Anual del Departamento Jurídico Información institucional cargada a la página web institucional y redes sociales.</li> <li>• Uso de los diferentes portales transversales para la gestión de distintos procesos (Portal Datos Abiertos).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| <p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> | <p>El análisis de los factores críticos de éxito que pueden afectar el logro de los objetivos trazados en los instrumentos de planificación, tales como los Planes Estratégicos Institucional (PEI) y Planes Operativos Anuales (POA) por parte de la Máxima Autoridad Ejecutiva de los directivos altos, medios y los colaboradores de las áreas misionales y de apoyo. En tal sentido INCABIDE realiza seguimientos trimestrales a la matriz de riesgo y la de oportunidades a los objetivos de la institución establecidos en los Planes Operativos Anuales (POA) y los procesos, en la que se plasman los riesgos y oportunidades identificados a través de las herramientas de análisis del entorno mencionadas, se evalúan y se plantean las acciones requeridas para mitigarlos, cuyo desempeño se monitoreó durante la ejecución del POA 2021, 2022 y 2023. De igual manera se realizan monitoreos y seguimientos trimestrales al PACC.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual (POA) 2023.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</li> <li>• Plan Anual de Compra y Contrataciones PACC 2023.</li> </ul> |  |

|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <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>Se evidencia que las responsabilidades de los productos e indicadores de los procesos son asignadas en: El Plan Operativo Anual (POA), instrumento de planificación que detalla el responsable del proceso y las áreas involucradas, los acuerdos de desempeño donde se asignan las metas y compromisos individuales</p> <p>Se evidencia que la Institución analizó, actualizó e implementó el Manual de Descripción de Cargos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargos de la Oficina de Custodia y Administración de Bienes Incautados y Decomisados (OCABID).</li> <li>• Plan Operativo Anual POA.</li> <li>• Mapa de Procesos.</li> <li>• Acuerdos de desempeño de las diferentes áreas de la organización</li> </ul> | <p>No se ha completado la actualización de El Manual de Organización y Funciones en el que se identifican las funciones y responsabilidades de cada una de las unidades organizativas que lo integran, tomando en consideración la entrada en vigencia de la nueva Ley Num. 60-23 de Administración de Bienes Incautados y Decomisados en Extinción y Dominio.</p> |
| <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>                                          | <p>Se evidencia la optimización de los procesos, a través del análisis de simplificación de trámites que implica una consulta legal con el área correspondiente, en cumplimiento del procedimiento establecido para tales fines.</p> <p>Se evidencia que con la entrada en vigencia de la Ley 60-23, INCABIDE está en proceso a una modificación de la Estructura Organizacional y la elaboración del Reglamentos Operativo.</p> <p>Se evidencia que recogen y registran las regulaciones relacionadas con los procesos, en la Matriz de Cumplimiento Legal que permite asegurar cambios en los requisitos cuando se produzcan.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Num. 60-23 de Administración de Bienes Incautados, Decomisados y en Extinción de Dominio.</li> <li>• Mapa de Procesos.</li> <li>• Propuesta de la modificación Estructura Organizacional.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| 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>Se evidencia que INCABIDE impulsa la práctica de la innovación en los procesos basados en acuerdos con asociados claves para el establecimiento de mecanismos para garantizar el mantenimiento de los bienes incautados y decomisados, así como las visitas realizadas a instituciones para compartir conocimientos y experiencias.</p> <p>Se evidencia la participación de representantes de INCABIDE, en el primer Study Tours internacional de la Agencia United States Marshals Service, la cual se realizó en la ciudad de Arlington, VA, Estados Unidos, desde el día 06 al 10 de marzo del 2023, el mismo estuvo compuesto por una comisión mixta conformada por INCABIDE y La Procuraduría General de la República, abarcando temas principales como los retos y desafíos con la entrada en vigencia de la Leyes 340-22 y 60-23 de Extinción de Dominio, con propósito de establecer una cultura de traspaso de buenas prácticas en base a experiencias exitosas que garanticen resultados positivos que se puedan adoptar y compartir para fortalecer los procesos de la institución y contribuir a la mejora continua.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de Participantes.</li> <li>• Fotos de participación</li> <li>• Correos de convocatoria a la actividad.</li> <li>• Programa o Agenda</li> </ul> |  |

|                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.). | <p>Se evidencia que la institución establece la implementación de indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos los cuales son monitoreados por los sistemas de evaluaciones de las diferentes áreas, por parte de los organismos rectores para lograr la eficacia de dichos procesos. En sentido general, todos los procesos están documentados y poseen sus indicadores, a los cuales se les da seguimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de evaluaciones de las diferentes áreas, por parte de los organismos rectores.</li> <li>• Evaluaciones del desempeño laboral</li> <li>• Evaluaciones periódicas de los planes operativos anuales (POA).</li> <li>• Evaluación de los servicios de la OAI.</li> </ul> |  |
| 8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. ( <i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).       | <p>Se evidencia que la OCABID, garantiza la protección de datos para ello ha implantado procedimientos y herramientas que garantizan la protección de los datos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento de infraestructura TIC.</li> <li>• Por medio de proto Back up de datos aplicados por la TIC.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |

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

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> | <p>Se evidencia que la institución se involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos en el desarrollo de estándares de calidad, mediante la aplicación semestral de encuestas de satisfacción, mecanismo eficiente y eficaz de retroalimentación que facilita la recopilación de sugerencias, comentarios, ideas y recomendaciones, a través de esas consultas y en los buzones habilitados para tales fines.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Organizacional.</li> <li>• Encuesta de Satisfacción del Usuario.</li> <li>• Plan de Mejora de Encuesta de Clima Organizacional.</li> <li>• Buzón interno de quejas y sugerencias.</li> </ul> |                          |
| <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>No hay evidencias</p> |
| <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>                                                                                                                                                                              | <p>Se evidencia la aplicación de la diversidad y la gestión de género para satisfacer las necesidades y expectativas en tal sentido se capacitó a las áreas de OAI, RRHH y Planificación, para la implementación de un área que vele por la diversidad de género.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargo aprobado.</li> <li>• Manual de Organización y Funciones.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          |
| <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</p>                                                                                                      | <p>Se evidencia la fiabilidad de la información que INCABIDE suministra a la ciudadanía y las instituciones, a través de la satisfacción de los</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                          |

|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio). | <p>usuarios reflejada en las encuestas de servicios aplicadas, de acuerdo con lo planificado.</p> <p>Se evidencia que la INCABIDE tiene la práctica de promover la accesibilidad a la organización, a través del portal web desde el que se distribuyen contenidos relevantes al ciudadano/cliente, así como documentos aprobados que sean del interés del público y acceso a la información institucional, a través de la OAI.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Normativas en el portal web OAI.<br/>Encuestas de servicios.</p> |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

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

| <b>Ejemplos</b>                                                                                                                             | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <b>La Organización:</b>                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                        |
| I) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. | <p>Se evidencia que la Institución procede a coordinar y unir procesos con socios claves del sector público, a través del acuerdo entre la Procuraduría General de la República, La Dirección Nacional de Registro de Títulos, Dirección General de Impuestos Internos, Bienes Nacionales, Zoológico Nacional y la Dirección General de Catastro Nacional, a fin de elaborar un plan de trabajo en el cual se establezcan las directrices y los procedimientos para la consecución de los objetivos trazados en función de sus respectivas atribuciones misionales, comprometiéndose a identificar, desarrollar e impulsar nuevas acciones concretas y programadas de colaboración para obtener un mayor rendimiento, en consonancia con la eficiencia y transparencia para el ejercicio de la función pública, con la entrada en vigencia de la nueva Ley 340-22 de Extinción de Dominio.</p> |                        |

|                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                           | <b>Evidencias:</b><br>Acuerdos firmados<br>Fotografías.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                    |
| 2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.     | <p>Se evidencia que el INCABIDE desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, a fin de coordinar y unir procesos con los socios claves del sector público, para facilitar el intercambio de datos, en el cual son registrados los bienes del Estado a cargo de la administración de INCABIDE, interactuando con la Dirección General de Catastro Nacional, Dirección General de Impuestos Internos y la Dirección Nacional de Registro de Títulos, a fin de elaborar un plan de trabajo en el cual se establezcan las directrices y los procedimientos para la consecución de los objetivos trasados, en función de las leyes Nums. 340-22 y la 60-23, para obtener un mayor rendimiento en consonancia con la eficiencia y transparencia para el ejercicio de la función pública.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos firmados</li> <li>• Fotografías</li> <li>• Nota de Prensa</li> <li>• Informes de Reunión</li> </ul> |                                                                                                                                    |
| 3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | No hay evidencias que INCABIDE, crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. |
| 4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios | Se evidencia que el proceso de autoevaluación institucional y evaluación de desempeño se comparte con el Ministerio de Administración Pública (MAP), cuyos técnicos asisten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>                                                                                                                                                              | <p>continuamente, impartiendo charlas y asesorando en el proceso.</p> <p>Se evidencia que INCABIDE, Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter organizacionales, ya que comparte procesos con la Dirección General de Presupuesto, a través de la Ejecución Presupuestaria del Estado. También con la Tesorería Nacional en el Registro de las transacciones económicas.</p> <p>Asimismo, con el MAP, a través del SASP; con la Dirección General de Bienes Nacionales en la administración y registro de los activos del Estado.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Convocatorias a reuniones y Charlas con el MAP.<br/>Captura Pantalla SIGEF<br/>Captura Pantalla SASP.</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>Se evidencia que la Institución procede a coordinar y unir procesos con socios claves del sector público, a través del acuerdo entre la Procuraduría General de la República, La Dirección Nacional de Registro de Títulos, Dirección General de Impuestos Internos, Bienes Nacionales, Dirección General de Catastro Nacional y Zoológico Nacional, a fin de elaborar un plan de trabajo en el cual se establezcan las directrices y los procedimientos para la consecución de los objetivos trazados en función de sus respectivas atribuciones misionales, comprometiéndose a identificar, desarrollar e impulsar nuevas acciones concretas y programadas de colaboración para obtener un mayor rendimiento, en consonancia con la eficiencia y transparencia para el ejercicio de la función pública, en la ejecución de las Leyes 340-22 de Extinción de Dominio y la 60-23 de Administración de Bienes</p> |  |

|                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                       | <p>Incautados, Decomisados y en Extinción de Dominio.</p> <p>Se evidencia que se coordinan procesos de capacitación o entrenamiento con instituciones públicas, como son: Capgefi, INAP, Infotep, a fin de fortalecer el desarrollo de capacidades de los colaboradores de la INCABIDE.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Información de Gestión Financiera SIGFE.</li> <li>• Correos de Solicitud de Asistencia al MAP.</li> </ul> |  |
| 6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados. | <p>Se evidencia el desarrollo de alianzas con el INAP, para que el personal de la institución participe de capacitaciones que les permitan aumentar sus conocimientos y competencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos firmados</li> <li>• Correos de convocatoria.</li> </ul>                                                                                                                                                       |  |

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

#### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

| Ejemplos                                     | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------|
| La opinión de los ciudadanos/clientes sobre: |                                         |                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 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>La institución ha mantenido calificaciones del 2023 excelente en el indicador del Portal de Transparencia de un 94.24%, del cumplimiento de la ley 200-04 puntuaciones que son de soporte a la accesibilidad digital de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de Transparencia.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                   |
| 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>Se evidencia la orientación al cliente/ciudadano sobre el enfoque del personal a su atención con una puntuación de 95.67% de la Encuesta de Clima Organizacional 2023.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Organizacional 2023</li> <li>• Buzones de sugerencias externas.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                   |
| 3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | No hay evidencias |
| 4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).                                                                                                     | <p>Se evidencia que INCABIDE tiene un portal de transparencia en el que se comparte las informaciones más relevantes de la Institución y es evaluado por la DIGEIG con un promedio del año 2023: 94.24%, con la finalidad de ofrecer informaciones que satisfagan las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia que la institución realiza la satisfacción institucional internas y externas durante todo el año, en las que se miden todos los aspectos relacionados a la calidad y cantidad del servicio y satisfacción del usuario, la cual arrojo un resultado de un 95.67%, evidenciando un cumplimiento satisfactorio para el año 2023.</p> |                   |

|                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                       | <b>Evidencias:</b><br>Portal de Transparencia de la Institución<br>Evaluaciones de la DIGEIG 2023                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| 5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. | <p>Se evidencia que en INCABIDE existen niveles integridad y de confianza que se reflejan en los resultados que son obtenido de la aplicación de las diferentes encuestas de satisfacción institucional interna que refleja una puntuación de 95.67% de la Encuesta de Clima Organizacional 2023.</p> <p><b>Evidencias</b><br/> Encuesta de Clima Organizacional 2023.</p> |  |

## 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.                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | No hay evidencia |
| 2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). | <p>Se evidencia que la INCABIDE es una institución accesible de forma tanto física como digital. Las oficinas están localizadas de forma física en la zona del Distrito Nacional, de fácil acceso mediante el transporte. Además, es accesible de forma digital a través de las siguientes herramientas: Página web y Portal transparencia.</p> <p>La institución ha mantenido calificaciones excelentes en el indicador del Portal de Transparencia de un 94.24%, del cumplimiento de la ley 200-04 puntuaciones que son de soporte a la accesibilidad digital de la institución.</p> <p>La entrada de la institución es accesible a personas con discapacidad, como es el caso de nuestro colaborador el Señor Juan de Dios Miguel García</p> |                  |

|                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|                                                                                                                                       | <p>Pantaleón, quien labora en el Departamento Jurídico de la Institución, como Abogado.</p> <p>La institución posee horario de servicios de 8.00am a 4.00pm de lunes a viernes tanto para visitantes presencial como para atención de servicios vía telefónica y la atención al servicio es dada de manera inmediata ya que se posee personal con funciones asignadas para atender sus requerimientos ofrecidos de manera gratuita.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de Transparencia</li> <li>• Portal Web.</li> <li>• Foto del colaborador</li> </ul> |                    |
| 3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | No hay evidencias. |
| 4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).     | <p>La institución No establece diferenciación en la prestación de los servicios debido a que estos están orientados a la transparencia y rendición de cuentas de la gestión de las finanzas públicas.</p> <p>INCABIDE realiza encuestas de satisfacción a los servicios acorde a nuestra naturaleza.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                            | No hay evidencias  |
| 5) Capacidad de la organización para la innovación.                                                                                   | <p>Se evidencia que INCABIDE en el año 2023 y el primer semestre del 2024, ha estado sumergida en la planificación estratégica de procesos y actividades innovadoras para la entrada en vigencia de las Leyes 340-22 de Extinción de Dominio y la 60-23 de Administración de Bienes Incautados, Decomisados y en Extinción de Dominio, para ello está desarrollando varios sistemas en conjunto con otras instituciones como: PGR, DGII, Dirección General</p>                                                                                                                                      |                    |

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                       | <p>de Catastro y Dirección Nacional de Registro de Títulos.</p> <p><b>Evidencias.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 340-22 de Extinción de Dominio.</li> <li>• Ley 60-23 de Administración de Bienes Incautados, Decomisados y en Extinción de Dominio.</li> <li>• Minutas de Reuniones</li> <li>• Correos electrónicos</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| 6) Agilidad de la organización.       | <p>Se evidencia que la institución evalúa la satisfacción referente a la “agilidad de la organización” a través en el cumplimiento con los estándares para responder respuestas de los ciudadanos dentro del plazo establecido por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental a través del SAIP con una puntuación de un 94.24%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal OAI.</li> <li>•</li> </ul>                                                                                                                                                                    |  |
| 7) Digitalización en la organización. | <p>Se evidencia que la institución cuenta con herramientas digitales, las cuales viabilizan las actividades de la institución y el logro de los objetivos, como es la creación de una Base de Datos creada para el inventario de los bienes incautados y la digitalización de todos los expedientes depurados en Jurídica en un 100%.</p> <p>La institución elaboro un plan de gestión documental que fue planificado en el POA del año 2022, con el objetivo de conservar sus documentos en formato digital que abarque todas las áreas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Matriz de inventario de Bienes Incautados.</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      |                 |                             |                |                           |                |                      |                 |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------|-----------------------------|----------------|---------------------------|----------------|----------------------|-----------------|--|
| 1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).                                    | <p>Se evidencia el cumplimiento con el tiempo planificado para dar respuestas al procesamiento y prestación de los servicios, definidos en la sección de “servicios” de la página web en los diferentes servicios, dando un tiempo de espera de 5 días laborables, con excepción de:</p> <table> <tr> <td>Prorroga Excepcional</td> <td>10 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Remisión por no competencia</td> <td>3 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Denegación de información</td> <td>5 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Solicitud incompleta</td> <td>3 días hábiles.</td> </tr> </table> <p>En ese mismo orden, la institución ofrece asistencias vía telefónica, que son respondidas de manera oportuna.</p> <p>Además, la INCABIDE cumple al 100% con el tiempo establecido a la solicitud de servicios a través del SAIP. 2023 94.24%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagina web de INCABIDE sección de Servicios.</li> <li>• Reportes emitidos por la DIGEIG en cumplimiento con el SAIP Ley 200-04 de libre acceso a la información.</li> </ul> | Prorroga Excepcional | 10 días hábiles | Remisión por no competencia | 3 días hábiles | Denegación de información | 5 días hábiles | Solicitud incompleta | 3 días hábiles. |  |
| Prorroga Excepcional                                                                                        | 10 días hábiles                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                      |                 |                             |                |                           |                |                      |                 |  |
| Remisión por no competencia                                                                                 | 3 días hábiles                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                      |                 |                             |                |                           |                |                      |                 |  |
| Denegación de información                                                                                   | 5 días hábiles                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                      |                 |                             |                |                           |                |                      |                 |  |
| Solicitud incompleta                                                                                        | 3 días hábiles.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                      |                 |                             |                |                           |                |                      |                 |  |
| 2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. | Se evidencia el número, tiempo de quejas y sugerencias recibidas y las acciones correctivas implementadas en el seguimiento a denuncias por los diferentes medios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                      |                 |                             |                |                           |                |                      |                 |  |

|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                                                                                            | <p>Se evidencia que a través del Lineal 311 (sistema de Administración de Denuncia, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias) del Portal de Transparencia se recibieron 2 QUEJAS en el año 2023, las cuales se le dieron seguimiento y se implementó las acciones correctivas de lugar. Se evidencia que INCABIDE cumple al 100% con el tiempo establecido a través del SAIP y el 311.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Formulario de Quejas y Reclamaciones, 2023.<br/>Portal 311<br/>Portal de Transparencia.</p> |                   |
| 3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | No hay evidencias |
| 4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).                                                | No aplica, según documentación emitida por el Ministerio de Administración Pública (MAP), según Resolución No. 0020200, de fecha 3 de dic. 2020.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                   |

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

| Ejemplos                                                                                                                                             | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Áreas de Mejora |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales. | <p>Se evidencian 6 canales de información para el contacto con nuestros usuarios como son:<br/>Portal único, sub-portal Transparencia, Portal digital, Instagram, Facebook, Twitter, Redes Sociales, Sistema de monitoreos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de quejas y sugerencias Institucional/ Sistema 311.</li> <li>• Informe de Redes Sociales 2023.</li> <li>• página web.</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Boletines informativos</li> </ul> |                 |

|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones/ Circulares.</li> <li>• Central Telefónica 809-560-1555</li> <li>• Oficina Física.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| 2) Disponibilidad y exactitud de la información. | <p>Se evidencia la disponibilidad de información para usuarios y relacionados, a través del sub portal de transparencia, con la publicación y actualización constante de las informaciones administradas por la Oficina de Acceso a la Información, al igual que la cantidad de solicitudes de información para el año 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1er. Trimestre 93.21%</li> <li>• 2do. Trimestre 89.74%</li> <li>• 3er. Trimestre 95.91%</li> <li>• 4to. Trimestre 98.11%</li> </ul> <p>Todas completadas y disponibles en el SAIP.</p> <p>También se evidencia la disponibilidad de información a través del Portal Transaccional de Compras y Contrataciones, donde se publican todas las informaciones relativas a los procesos de compras realizados por la institución con una totalidad de 28 Procesos de compra para el año 2023.</p> <p>Evaluaciones SISCOMPRAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trimestre Ene/Mar 90.88%</li> <li>• Trimestre Abr/Jun. 87.45%</li> <li>• Trimestre Jul/Sep. 86.14%</li> <li>• Trimestre Oct./Dic 82.68%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web</li> <li>• Sub Portal de Transparencia.</li> <li>• Portal Transaccional.</li> <li>• Reportes de Procesos de Compras 2023</li> </ul> |  |

|                                                                                    |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

Se evidencia la disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización, a través de los informes de rendimiento institucional a los órganos rectores, a través de los siguientes indicadores para el año 2023:

### Metas Presidenciales

SISMAP – 80.26%

Indicador de Gestión Presupuestaria - 99%

Ley 200-04 DIGEIG - 92%

Transparencia Gubernamental – 87.79%

SISCOMPRAS – 89%

SISACNOC – 92%

### Evidencias:

- Ejecución Presupuestaria.
- Informe de Rendimiento Institucional
- Portal web institucional.
- Memoria Anual 2022 y 2023.
- Informes de Monitoreo a la ejecución del POA 2023.

|                                                                                                                 |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI. |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

Se evidencia el alcance de la entrega de datos abiertos a través de la página web/portal de transparencia, sección de “Datos Abiertos”, la cual dispone y facilita las siguientes informaciones:

- Nóminas de Empleados
- Ejecución del Presupuesto
- Estadísticas Institucionales.

Se evidencian 6 canales de información para el contacto con nuestros usuarios: Presencial,

telefónica, Oficina de Acceso a la Información,  
 Portal web, dirección electrónica, redes sociales,  
 Sistema 311/buzón de quejas y sugerencias  
 Institucional y medios escritos.  
 En el 2023 la institución fue galardonada por la  
 Dirección General de Ética e Integridad  
 Gubernamental (DIGEIG) tras recibir reconocimiento, en Noviembre 2023 recibió otro reconocimiento por haber mantenido el Ranking en los estándares de  
 transparencia.

|                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| 5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). | <p>Se evidencia la disponibilidad de horarios de los diferentes servicios (departamentos), de lunes a viernes, de 8:00 A. M. a 4:00 P. M. para la atención a los ciudadanos/clientes; de igual forma para recepción de documentación en el área de correspondencias.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/> Página web/portal transparencia.<br/> • Ranking en los estándares de transparencia<br/> • Reconocimiento y fotos otorgadas por la DIGEI<br/> • Reporte DIGEIG 2023 2022, 2021.</p> |  |
| 6) Tiempo de espera.                                                | <p>Los servicios solicitados por los usuarios a través de la plataforma SAIP son respondidos en el margen de tiempo establecido por la DIGEIG, al igual que las informaciones solicitadas a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), deben ser atendidos en un plazo de 15 días laborables, según la Ley 200-04, de libre Acceso a la Información Pública.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/> Relación de Asistencia Brindada por la OAI<br/> Reporte del SAIP.</p>          |  |

|                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 7) Tiempo para prestar el servicio.                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | No hay evidencia |
| 8) Costo de los servicios.                                                                                                                                    | Se evidencia que la prestación de los servicios al ciudadano/cliente y partes interesadas, se ofrecen sin costo alguno para dichos usuarios. La institución hace uso eficiente de los recursos financieros, esto se refleja a través del rendimiento en los costos que involucran los servicios brindados por la INCABIDE a otras instituciones del sector público. |                  |
| 9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros). | No aplica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                  |

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

| Ejemplos                                                                                                                                                         | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Áreas de Mejora |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| I) 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>INCABIDE realizó para el año 2023 Planificación y la elaboración del Plan Operativo Anual (POA), en las mismas fueron invitados los 7 grupos de interés quienes se les consultó respecto a incorporar o mejorar nuevos elementos en el Plan Estratégico, basados en sus expectativas e intereses, con miras a la entrada en vigencia de las Leyes 340-22 y 60-23. Se evidencia el grado de implicación de los 7, grupos de interés para que aporten sus experiencias en la de toma de decisiones, los mismos fueron convocados a participar en los diferentes procesos de formulación y evaluación de los Planes Estratégicos y Operativos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>• Plan Operativo Anual POA 2023</li> <li>• Listado Grupo de Interés</li> </ul> |                 |

2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).

Se evidencia el seguimiento de INCABIDE a las sugerencias que los usuarios externan a través de diferentes medios, tanto presencial como por electrónicos: el SAIP, el buzón de quejas y sugerencias, el sistema 311.

#### Evidencias:

Relación de Asistencia Brindada por la OAI.  
Reporte del SAIP.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                  |                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | No hay evidencia |                  |
| 3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.                                                                                                                                                                                                                   |                  | No hay evidencia |
| 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).                                                                                             |                  | No hay evidencia |
| 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. |                  |                  |

INCABIDE realizó una revisión periódica con los grupos de interés, para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen con la actualización de la matriz de grupos de interés y partes interesadas, en la cual se identificaron 8 grupos de interés, con el enfoque de la aplicación de las Leyes 340-22 de Extinción de Dominio y 60-23 de Administración de Bienes Incautados, Decomisados y en Extinción de Dominio.

#### Evidencias:

- Ley 340-22 de Extinción de Dominio.
- Ley 60-23 de Administración de Bienes Incautados, Decomisados y en Extinción de Dominio.

• Listado de Participantes

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

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

| Ejemplos                                                                                                                                              | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Áreas de Mejora  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | No hay evidencia |
| 2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia. | <p>INCABIDE enfoca sus resultados estratégicos en el marco de la transparencia siendo uno de los valores de la institución. Del mismo modo, son transparentadas las informaciones financieras públicas a través del Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables SISANOC, obteniendo una puntuación de un 92%, indicadores que en el año 2023 fueron incluidos dentro de los indicadores de metas presidenciales</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Captura pantalla Sistema de Administración de Bienes (SIAB).</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 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Opinión del personal respecto a:</b>                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |
| 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).     | <p>Se evidencia la percepción de nuestros colaboradores en los datos arrojados en la Encuesta de Clima Organizacional 2023, aplicada a través del Sistema de Encuesta de Clima en la Administración Pública (SECAP), obteniendo una puntuación general de un 87%, en las dimensiones relacionadas con la “Identidad con la Institución” puntuación obteniendo de un 97%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Clima Organizacional</li> </ul>                                                                                                                                                                             |                 |
| 2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. | <p>Se evidencia la identidad de los colaboradores con la institución y valores en los datos arrojados en la encuesta de clima y cultura organizacional con una puntuación de un 87% en el año 2023.</p> <p>Se evidencia el involucramiento de los 07 grupos de interés de la organización en la toma de decisiones y sus conocimientos de la misión, visión y valores, en las jornadas de la elaboración del Plan Estratégico Institucional y Planes Operativos, la cual se realizan con la representación de todas las unidades organizativas de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Encuesta de Clima Organizacional 2023.<br/>Minuta jornadas de PEI y POA.</p> |                 |
| 3) Participación de las personas en las actividades de mejora.                                                                      | <p>Se evidencia la participación de las personas en las actividades de mejora en los resultados de la Encuesta de Clima en la dimensión correspondiente al impacto de la encuesta en mi institución con una puntuación de un 87% para el año 2023, reflejando un aumento con tendencia positiva.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 |

|                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                 | <p>Se evidencia reuniones en los últimos años con las diferentes áreas organizativas de la institución para la socialización de los resultados de encuesta de clima y el levantamiento de sugerencias para la elaboración de planes de mejoras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Laboral.</li> <li>• Listado de participantes en la socialización encuesta de clima</li> </ul> <p>Informe de los Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| 4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. | <p>Se evidencia Código de Ética Institucional aplicado a todos los colaboradores de la INCABIDE sin distinción de categoría o niveles, indistintamente de la forma de contratación.</p> <p>La Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) organizacional realiza varias actividades para sensibilizar y concientizar a los colaboradores en temas relacionados con posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético, la integridad y el compromiso ético de los altos funcionarios públicos con el gobierno y la sociedad. Adicional a lo anterior, la institución tiene actualizada la Política para la Gestión del Buzón de Denuncias, Quejas, Sugerencias y Reclamaciones.</p> <p>Se evidencia la conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad en los resultados de las encuestas de clima ético 96.25% 2023.</p> |  |

|                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                               | <b>Evidencias:</b><br>Relación de entrega Código de Ética Institucional<br>Listado de Miembros de la CIGCN, 2023.<br>• Cápsulas éticas, sensibilizaciones por correo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| 5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal. | <p>Se evidencia la existencia de mecanismos de retroalimentación en la difusión de políticas y procedimientos de las distintas áreas organizativas de la institución mediante correo electrónico.</p> <p>Se evidencia los resultados en comunicación de la institución en la encuesta de clima organizacional del 2022 con una puntuación de un 93.98% en esta dimensión y para el 2023 93.89%.</p> <p>Se evidencia la actualización en el 2023 de la Política de Comunicación, la cual regula la elaboración, contenido y distribución de la información institucional, a los fines de contribuir a la gestión eficiente y eficaz de la comunicación interna.</p> <p>Se evidencia la consulta y diálogo del personal en las reuniones mensuales de la máxima autoridad institucional con el equipo directivo para socializar y retroalimentar sobre los resultados de las actividades mensuales planificadas en los POA.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de Clima Organizacional 2022; 2023.</li> <li>• Relación de personal con conocimiento de Políticas y procedimientos.</li> <li>• Boletines Interno.</li> </ul> |  |
| 6) La responsabilidad social de la organización.                                              | Se evidencia la participación de los colaboradores en las actividades de responsabilidad social, en el año 2023, se desarrollaron charlas, actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |

|                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                   | <p>patrióticas, donación de alimentos, jornadas de recogida de tapita plásticas.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/> Brochure de la actividad social<br/> Invitación de la Actividad.<br/> Listado participantes actividades.<br/> Fotos actividad patriótica.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| 7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. | <p>Se evidencia la apertura de INCABIDE para los cambios y la innovación a través de la Encuesta Clima Organizacional, con los resultados en la dimensión sobre mejora y cambio con una puntuación de un 90.33% para el año 2023</p> <p>Se evidencia la apertura de la institución para implementar nuevas ideas para el cambio y la innovación con la entrada en vigencia de las Leyes 340-22 de Extinción de Dominio y 60-23 de Administración de Bienes Incautados, Decomisados y en Extinción de Dominio, con la finalidad de actualizar y mejorar los procesos que serán ejecutados para las mejores prácticas de administración eficaz y custodia de los inmuebles a cargos de la institución.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Organizacional 2023.</li> <li>• Ley 340-22 de Extinción de Dominio<br/>Ley 60-23 de Administración de Bienes</li> <li>• Minutas de reuniones de grupos de interés</li> <li>• Fotos Talleres de Inducción a la Ley 340.</li> </ul> |  |
| 8) El impacto de la digitalización en la organización.            | Se evidencia el impacto de la digitalización en la organización a través de la creación de un banco de                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                    | <p>datos mediante el cual se registran todas las documentaciones que ingresan a la institución de los bienes incautados.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Reporte del listado de los documentos digitalizados.</p>                                               |  |
| 9) La agilidad de la organización. | <p>Se evidencia la agilidad de la organización en los resultados arrojados en el nivel de satisfacción general de las encuestas de clima con un resultado para el año 2022 de un 87%.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>• Encuesta Clima Organizacional 2023.</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 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Opinión del personal respecto a:</b>                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 |
| <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>Se evidencia una tendencia favorable en cuanto a la percepción de los colaboradores de las encuestas de Clima 2022, en relación a los siguientes enfoques:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados y Productividad del Equipo</li> <li>• Directivo con un 95.42%.</li> <li>• Colaboración y Trabajo en Equipo 96.67%</li> <li>• Disponibilidad de Recursos 81.67%</li> <li>• Mejora y Cambio un 90.33%</li> <li>• Reconocimiento Laboral un 89.33%</li> </ul> <p>Se evidencia el establecimiento de objetivos por los altos directivos en la Planificación Estratégica Institucional, elaboración Planes Operativo y el resultado o nivel de efectividad alcanzado.</p> |                 |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                   | <p>Se evidencia la planificación de los recursos en la elaboración del Plan Anual de Compras Contrataciones, (PACC) 2023, el cual es elaborado con los requerimientos de las áreas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos Humanos POA.</li> <li>• Encuestas de Clima Organizacional 2023</li> <li>• Plan Anual de Compras y Contrataciones 2023</li> </ul>                                                                                                                                                                                               |  |
| 2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.           | <p>Se evidencia el diseño, normativa y la gestión de los distintos procesos de la organización, en los resultados arrojados en la Encuesta de Clima Organizacional 2023, con una puntuación de un 87%, y en relación al enfoque a Resultados y Productividad se obtuvo un 95.42 %, aplicada a través del Sistema de Encuesta de Clima en la Administración Pública (SECAP), lo que evidencia una tendencia sumamente positiva.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Encuestas de Clima Organizacional 2023</p>                                                                                         |  |
| 3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas. | <p>Se evidencia la medición de la persecución relacionada con el reparto de tareas mediante las siguientes variables identificadas a través de las encuestas de clima 2023, con una puntuación de un 87%, en relación al enfoque Resultado de Satisfacción sobre la Cantidad de Trabajo del Personal con un 66.67%, enfoque a Resultados y Productividad se obtuvo un 95.42 %, enfoque a aplicada a través del Sistema de Encuesta de Clima en la Administración Pública (SECAP).</p> <p>Se evidencia el reparto de las tareas a través de la elaboración de acuerdos de desempeño individual,</p> |  |

|                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                          | <p>los cuales son elaborados tomando en cuenta los planes operativos de las distintas áreas organizativas de la institución.</p> <p>Se evidencia la implementación de un sistema de evaluación de desempeño basada en resultados establecido por el Ministerio de Administración Pública, con la cual se realiza una medición de los resultados obtenidos por el colaborador en la ejecución de su trabajo y su comparación con lo que debió lograr conforme a lo establecido en su acuerdo de desempeño laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de Desempeño laboral 2023.</li> <li>• Plantilla de Evaluación del Desempeño 2023-2024.</li> <li>• Encuesta de Clima Laboral 2023</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4) La gestión del conocimiento.                          | No hay evidencias                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación del Formulario de Evaluación de Inducción al personal de nuevo ingreso.</li> <li>• Implementación de políticas de la gestión del Conocimiento al Personal.</li> <li>• Fortalecimiento de las políticas para el conocimiento de la nueva estructura organizacional de la institución.</li> </ul> |
| 5) La comunicación interna y los métodos de información. | <p>Se evidencia la comunicación interna a través de los resultados de las encuestas de clima en la cual los colaboradores expresan los siguientes datos referente al Enfoque de Comunicación Interna con un promedio de satisfacción general de un 93.89%.</p> <p>Se evidencia canales de comunicación interna como son: Los murales, el correo institucional, grupo de wasapp, Zoom, Teams buzones de quejas, denuncias y sugerencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Organizacional 2023</li> <li>• Buzón interno,</li> <li>• Mural informativo.</li> <li>• Correos de convocatorias a reuniones</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| 6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. | <p>Se evidencia actividades de reconocimiento grupal en el año 2023, por parte de la dirección ejecutiva a 7 áreas organizativas de la institución por los resultados presentados en la ejecución el Plan Operativo Anual, (POA 2023).</p> <p>Se evidencian los resultados de la dimensión de reconocimientos laborales en las encuestas de clima organizacional, según la siguiente valoración del año 2023 un 87% y en relación al Enfoque de Reconocimiento Laboral un 89.33%.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Encuesta de clima Organizacional 2023<br/>Plan Operativo Anual 2023</p>                                                                                       |  |
| 7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.                      | <p>Se evidencia el enfoque de la institución para los cambios y la innovación a través de reuniones con los grupos de interés con la entrada en vigencia de las Leyes 340-22 de Extinción de Dominio y 60-23 de Administración de Bienes, con la finalidad de mejorar los procesos de una administración eficaz de los inmuebles bajo custodia a cargo de INCABIDE.</p> <p>Se evidencia el enfoque de la organización para los cambios y la innovación a través de las siguientes variables de la Encuesta Clima Organizacional 2023, en los siguientes enfoques:</p> <p>✓ Resultados y Productividad 95.42%</p> <p>✓ Mejora y Cambio un 90.33%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> |  |

|  |                                                                                                                                                                                                                            |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 340-22 de Extinción de Dominio</li> <li>• Ley 60-23 de Administración de Bienes.</li> <li>• Listado Grupo de Interés</li> <li>• Encuesta Clima Organizacional 2023</li> </ul> |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

### 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>                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 |
| 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.                                                                              | <p>Se evidencia los resultados de percepción de los colaboradores respecto a los detalles relacionados al ambiente de trabajo y cultura de la organización con la Encuesta de Clima 2023, con el siguiente desglose:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calidad de Vida Laboral 93.03%</li> <li>✓ Relación/Colegas/Colaboradores 97.92%</li> <li>✓ Identidad con la Institución y Los Valores 97.78%</li> <li>✓ Colaboración y Trabajo en Equipo 95.67%</li> <li>✓ Disponibilidad de Recursos 81.67%</li> <li>✓ Mejora y Cambio 90.33%</li> <li>✓ Calidad y Orientación al Usuario 95.67%</li> </ul> <p>Se evidencian las mediciones relacionadas al enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud), con 95.83% a través de las Encuestas de Clima.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Encuesta de Clima Organizacional 2023</p> |                 |
| 2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). | Se evidencia los resultados de percepción de los colaboradores respecto a los detalles relacionados al ambiente de trabajo y cultura de la organización                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                 |

|                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                          | <p>con la Encuesta de Clima Organizacional 2023, en cuanto al enfoque en relación a la Calidad de Vida Laboral obtuvo una puntuación de un 95.83%.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Encuesta de Clima Organizacional 2023.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                     |
| 3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. | <p>Se evidencian las mediciones relacionadas al manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización, a través de los resultados de las Encuestas de Clima Organizacional, En los siguientes enfoques para el año 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitación Especializada y Desarrollo 95.67%</li> <li>✓ Relación con los Empleados, Colegas y Colaboradores 93.33%</li> <li>✓ Disponibilidad y Recurso 81.67%</li> <li>✓ Mejoras y Cambios 90.33%</li> <li>✓ Equidad y Género 63.33%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b><br/>Encuestas de Clima Organizacional 2023.</p> |                                                                                                                                                                                                     |
| 4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.                                           | <p>Se evidencian las mediciones relacionadas a las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo, a través de las Encuestas de Clima Organizacional del año 2023, con relación a los siguientes enfoques se obtuvo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calidad de Vida Laboral 95.83%</li> <li>✓ Disponibilidad de Recursos 81.67%</li> </ul> <p>Se evidencia la creación en el 2023 de la política de seguridad y salud en el trabajo con el fin establecer</p>                                                                                                                                                       | <p>Elaboración de un plan de Acción de evaluación de riesgos y prevención de accidentes laborales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación de Brigadas de emergencias.</li> </ul> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>lineamientos para prevenir enfermedades, accidentes y condiciones inseguras para los colaboradores basándose en estándares como el SISTAP y otras normativas nacionales e internacionales.</p> <p>Se evidencia que en las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo con la contratación de una empresa para la fumigación mensual. Se realizaron dos (02) jornadas de desinfección.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Encuesta de Clima Organizacional 2023.<br/>Acta constitutiva del SISTAP.</p> |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

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

| <b>Ejemplos</b>                                             | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Áreas de Mejora</b> |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <b>Opinión del personal respecto a:</b>                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                        |
| I) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias. | <p>Se evidencia el desarrollo de las competencias de los empleados en la repuesta favorable de los colaboradores en las encuestas de clima indicando los siguientes resultados Encuesta de Clima 2023 en los siguientes enfoques:</p> <p>✓ Servicio Profesional de Carrera 90%</p> <p>✓ Capacitación Especializada y Desarrollo 95.67%.</p> <p>Se evidencia la elaboración sistemática de Planes de Capacitación y Desarrollo, resultado de la detección de necesidades realizadas por los supervisores de cada área.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Organizacional 2023.</li> <li>• Planes de Capacitación y Desarrollo 2023</li> </ul> |                        |

|                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 2) Motivación y empoderamiento.                                     | <p>Se evidencia el empoderamiento de los colaboradores en los resultados de la Encuesta de Clima con una puntuación para el año 2023, en los siguientes enfoques:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Liderazgo y Participación 92.67%</li> <li>✓ Beneficios 84%</li> <li>✓ Reconocimiento Laboral 89.33%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b><br/>Encuesta de Clima Organizacional 2023.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| 3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. | <p>Se evidencia el acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional en los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional correspondiente a 2023, si la institución cuenta con un servicio profesional de carrera con una puntuación 90%.</p> <p>Se evidencia que la institución fomenta el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, en los datos arrojados en las encuestas de clima 2023 indicando lo siguiente:</p> <p>Capacitación Especializada y Desarrollo con una puntuación de un 95.67%</p> <p>Disponibilidad y Recursos con una puntuación de un 81.67%.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Encuesta de Clima Organizacional 2023.</p> |  |

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

### I. Resultados generales en las personas.

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

|                                                                                                                                                                                               | (Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.). | <p>Se evidencia desarrollo de mecanismo orientados a la retención, lealtad y motivación del personal en la elaboración de la Política de Compensación, Beneficios e Incentivos a colaboradores, y en el pago de bonos por desempeño siendo otorgado a 100% en el año 2023.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Libramiento de pago de bonos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 |
| 2) Nivel de participación en actividades de mejora.                                                                                                                                           | <p>Se evidencia el nivel de participación de los colaboradores en actividades de mejora en la elaboración de los Planes Estratégicos y Operativos de los años 2023 y 2024, contando con una representación del personal de las áreas organizativas de la institución.</p> <p>Se evidencia la implementación de acciones de mejoras contempladas en el 2023, en el Encuesta de Clima Organizacional con la finalidad instaurar una percepción favorable en los colaboradores, en el Área de Mejora y Cambio con una puntuación de 90.33%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de asistencia a jornadas de formulación PEI y POA 2023-2024.</li> <li>• Encuesta de Clima Organizacional 2023</li> </ul> |                 |
| 3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.                                                                                                    | En el año 2023 INCABIDE no recibió dilemas Éticos por posibles conflictos de intereses.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                 |
| 4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | No se ha medido |
| 5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus                                                                | Se evidencia por el Ministerio de Administración                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 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). | Pública (MAP), que la institución por la naturaleza de la Institución no cumple para la Carta Compromiso al Ciudadano de la institución.<br><b>Evidencias:</b><br>Comunicación del Ministerio de Administración Pública (MAP). |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

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

| Ejemplos                                                                                                                          | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Áreas de Mejora |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones. | Se evidencian indicadores relacionados con el rendimiento individual, en la elaboración de los acuerdos de desempeño, que contienen los objetivos y metas entre el supervisor y supervisado sobre los resultados que deberá generar el supervisado durante el periodo de duración de un año, el cual será posteriormente evaluado a través de la evaluación del desempeño.<br><br><b>Evidencias:</b><br>Evaluación del Desempeño 2023                                                                                   |                 |
| 2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.                                              | Se evidencia que 32 colaboradores de una población de 97 que requieren de equipos tecnológicos para el desempeño de sus funciones poseen equipos asignados.<br><br>Se evidencia el uso de correo electrónico interno (Outlook 2016), Microsoft Team, Zoom. para la comunicación entre colaboradores dentro y fuera de la organización, realización de cursos/talleres, impartir charlas (internas y externas), y difusión de información.<br><br><b>Evidencias:</b><br>• Listados de participantes en cursos virtuales. |                 |

|                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listados de participantes en socializaciones y reuniones a través de las distintas herramientas tecnológicas.</li> <li>• Relación de colaboradores que poseen equipos tecnológicos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| 3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas. | <p>Se evidencian indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades, en la elaboración anual del Plan de Capacitación y Desarrollo resultado de la detección de necesidades de capacitación individual, realizadas por los supervisores, realizando en el año 2023, un total de 3 capacitaciones, impactando a 94 colaboradores, cabe destacar que algunos colaboradores fueron capacitados en más de uno. Se evidencia en la Encuesta de Clima Organizacional del 2023, en la Capacitación de Especialidad y Desarrollo una puntuación de 95.67%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Anual de Capacitación y Desarrollo 2023.</li> <li>• Encuesta Clima Cultural Organizacional 2023</li> </ul> |  |
| 4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.                                                                                                                                                             | <p>Se evidencia en la Encuesta Clima Organizacional el reconocimiento laboral con una puntuación de 87% y la Colaboración y Trabajo en Equipo con un 96,67%, para el año 2023.</p> <p>Se evidencia el pago anual del bono de desempeño a los colaboradores en los últimos dos (2) años, siendo otorgado a 98 servidores en el año 2023.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Evaluación del Desempeño 2023.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |

|  |                                                         |  |
|--|---------------------------------------------------------|--|
|  | Libramiento de pago de bonos<br>Encuesta Clima Laboral. |  |
|--|---------------------------------------------------------|--|

## 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 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                   |                 |
| 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. | Esta variable no aplica, por la naturaleza de funciones del INCABIDE.                             |                 |
| 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.).                                                                                     |                                                                                                   | No se ha medido |
| 3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades                                                                                                                                                                                                                                             | Se evidencia que la institución otorga el almuerzo diario subsidiado en un 100% al personal fijo, |                 |

|                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.                                                                                     | <p>contratado y militares que laboran en la institución, que pertenecen a todos los grupos ocupacionales I, II y III, IV, V.</p> <p>Se evidencia la colaboración de la institución sobre acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones según se puede observar en la inscripción de 7 Contratos de comodatos con diferentes ONGs e Instituciones públicas y entidades Religiosas.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/> Libramiento de Ración Alimenticia<br/> Acuerdos de Comodatos.</p>                             |                 |
| 4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | No se ha medido |
| 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>Se evidencia que, se realizó la evaluación en la institución, a la opinión sobre el impacto de la institución en la calidad de la democracia, la transparencia en el cumplimiento del Código de Integridad. Cabe destacar que INCABIDE en el nivel de transparencia tuvo un desempeño satisfactorio en el 2023 de un 94.24, con una ligera variación manteniéndose, muy por encima de la meta.</p> <p>La institución se mantiene con altos puntajes en los índices de transparencia que mide la DIGEIG como quedó evidenciado en criterios anteriores.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/> • Medición del Indicador de Transparencia de</p> |                 |

|                                                                                                     |           |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--|
|                                                                                                     | la DIGEIG |  |
| 6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático. |           |  |

|                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                     | No se ha medido                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| 7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). | <p>Se evidencia la opinión favorable del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético, entre los cuales destacan los informes de Transparencia de la DIGEIG del 2023 con una puntuación de 94.24%.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Medición del Indicador de Transparencia de la DIGEIG.</p> |  |

## Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

### Indicadores de responsabilidad social:

| Ejemplos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)                               | Areas de Mejora |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas). | Esta variable no aplica, por la naturaleza de funciones del INCABIDE. |                 |
| 2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Esta variable no aplica, por la naturaleza de funciones del INCABIDE. |                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>                                                                                                                                           | <p>Se evidencia la cobertura periodística en diferentes medios de difusión como son periódicos impresos, digitales y portal web, a través de notas de prensa. Hasta la fecha no se registran coberturas negativas de la institución.</p> <p>Se muestra evidencias de coberturas a través de la publicación de las notas técnicas, encuentro con periodistas en las actividades de la Institución como Aniversarios y Patrióticas.</p> <p>La institución evalúa el impacto de las noticias generadas, y son monitoreadas por la División de Comunicación de la Institución.</p> <p>Dentro de las métricas de redes sociales y portal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• web, para el 2023 fue:</li> <li>• Facebook 588</li> <li>• visitas; X 102</li> <li>• Instagram 1,608</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Notas de prensa en periódicos digitales e impresos</p> <p>Portal web.</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>Esta variable no aplica, por la naturaleza de funciones del INCABIDE.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>                                                                                                                                                                                      | <p>Esta variable no aplica, por la naturaleza de funciones del INCABIDE.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>                                                                  | <p>Se evidencia el intercambio de conocimientos de las comisiones de la Institución con la Procuraduría General de la Republica y la Oficina de Asuntos Internacionales de Narcóticos y Cumplimiento de la Ley (INL), de la Embajada de los Estados Unidos.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>Se evidencia la participación de 6 representantes de INCABIDE conjuntamente con la PGR, en el primer Study Tours internacional de la Agencia United States Marshals Service, la cual se realizó en la ciudad de Arlington, VA, Estados Unidos, desde el día 06 al 10 de marzo del 2023.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de Participantes</li> <li>• Minutas Reuniones</li> <li>• Agenda del Taller</li> <li>• Correos Electrónicos.</li> </ul> |  |
| 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>Se evidencia la conformación de la conformación del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo SISTAP, conformado por 7 miembros, suscritos todos mayores de edad, representante de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Acta constitutiva del SISTAP</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>Esta variable no aplica, por la naturaleza de funciones del INCABIDE</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 |
|----------|-----------------------------------------|-----------------|
|----------|-----------------------------------------|-----------------|

|                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | No se ha medido |
| 2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos). | <p>Se evidencia 7 Contratos de Comodatos con instituciones que brindan servicios que impactan de manera directa a la sociedad.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Contratos de Comodatos.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |
| 3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | No se ha medido |
| 4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.                                      | <p>INCABIDE ha planificado la firma de acuerdos de colaboración entre diferentes instituciones, como son los Contratos de Comodatos con instituciones del estado que brindan servicios a beneficios de la sociedad; en la actualidad tiene suscrito un total de 07 acuerdos o convenios algunos vigentes desde el año 2020 a la fecha. acuerdos a los que se les da seguimiento y monitoreo a las acciones comprometidas en el tiempo que corresponden, estos tienen un cumplimiento de un 100%.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Contrato de Comodatos</p> |                 |
| 5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.                                                         | <p>Se evidencia que INCABIDE ha recibido las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) de la sección "Transparencia" del portal de la Institución. La meta establecida para los resultados de esas evaluaciones es de un 94.24%.</p> <p>Se evidencia que la institución ha recibido de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), en el Sistema de Análisis del</p>                                                                                                               |                 |

|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                 |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|                                                                    | <p>Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC). como logro institucional la puntuación de 92%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones de indicadores de metas presidenciales 2023-2024.</li> <li>• Reporte DIGEIG</li> </ul>                                                                                                                                                 |                 |
| 6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | No se ha medido |
| 7) Resultados de la implementación de reformas del sector público. | <p>Se evidencia que INCABIDE está inmersa los proceso que implican la entrada en vigencia de las Leyes 340-22 y 60-23, para ser ejecutadas en el 2023. En tal sentido fueron realizadas las actividades a socializar con los 7 grupos de interés internos de la institución, sobre los desafíos que las referidas leyes representan.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <p>Ley 340-22</p> <p>Ley 60-23</p> <p>Minutas de Reuniones.</p> |                 |

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

| <b>Ejemplos</b>                                                                                                                                      | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Áreas de Mejora</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                        |
| 1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima. | INCABIDE hace una gestión eficiente de los recursos humanos con la contratación de colaboradores enfocados en el alcance de los objetivos y de las metas estratégicas de la institución, ofreciéndoles los recursos necesarios para realizar sus funciones en buen clima laboral, |                        |

|                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|                                                                                           | <p>salarios conforme al ámbito profesional que desempeñan.</p> <p>Se evidencia que la institución elaboro y ejecuto un plan capacitación anual para el año 2023, con actividades formativas, como son talleres y charlas, realizados con los diferentes colaboradores, impactando a 94 colaboradores, cabe destacar que algunos colaboradores fueron capacitados en más de uno.</p> <p>Para mantener las instalaciones de forma apropiada la institución planifica y elabora a través de la Sección de Servicios Generales el mantenimiento adecuado de la planta física, vehículos y mayordomía.</p>                                                                                                                                                               |                 |
| 2) Mejoras e innovaciones de procesos.                                                    | <p>INCABIDE se propone como institución responsable de la administración y custodia de los bienes incautados y decomisados, con la entrada en vigencia de las Leyes Núm. 340-22 de y 60-23, que regula el procesos de extinción de dominio y la administración de los bienes incautados, decomisados y en extinción de dominio, respectivamente, en la gestión de la adquisición de un Software innovador que permita eficientizar y optimizar los procesos a través de esa herramienta tecnológicas de cara a los desafíos que representan las referidas leyes, para la mejora e innovación de este proceso la institución ha tomado como referencia la Encuesta de Clima Organizacional en el criterio “Uso de la Tecnología” con una puntuación de un 73.33%</p> |                 |
| 3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo). |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | No se ha medido |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>                                                                                                                                            | <p>La institución esta inmersa en las evaluaciones de suscripción de Acuerdos interinstitucionales con la Procuraduría General de la República, Comisión Permanente de Titulación de Terrenos del Estado; Dirección Nacional de Registro de Títulos, Parque Zoológico Nacional, Fuerza Aérea Dominicana, Armada de la Republica Dominicana, Dirección General de Ganadería, con miras a lograr el buen desempeño en la administración de los bienes incautados, decomisados y en extinción de dominio.</p> <p>La institución cuenta con un total de acuerdos de comodatos de (7), se encuentra en proceso de firmas, estos convenios son realizados con Instituciones Públicas y Organizaciones sin fines de lucro.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Minutas de reuniones<br/>Acuerdos firmados.<br/>Acuerdos Comodatos.</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>INCABIDE mantiene con las diferentes áreas de la institución implementa una estrategia para el ahorro de recursos y tiempo para el trámite y reporte de informaciones, además fue elaborado el Cronograma de Transferencia Documental.</p> <p>De igual forma fue dado Inicio al proceso de digitalización documental en las áreas misionales estratégicas, donde se observa la digitalización de todos los expedientes depurados en el área de Jurídica en un 100%.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Plan de digitalización Área Jurídica</p>                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |

|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | No hay evidencia |
| 7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros. | <p>Se evidencia a través del reconocimiento al departamento de Contabilidad por haber cumplido con las normativas contables vigentes para el sector público, del Sistema de Análisis SISANOC, de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental con una puntuación de un 92%, para el año 2023.</p> <p>Se evidencia a través del reconocimiento al Departamento de Recursos Humanos la exaltación por los resultados de alto Ranking, en el Sub Indicador 8.1, del SISMAP, del Plan de Capacitación del INAP.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/> Certificado de reconocimiento del SISANOC. 2023.<br/> Certificado de Reconocimiento INAP.</p> |                  |
| 8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.                                                                                    | <p>Se evidencia el cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros a través de los informes mensuales de Ejecución Presupuestaria del Presupuesto del año 2023 fue de RD\$94,739,958.00, logrando una ejecución al 31 de diciembre de RD\$86,883,284.61, para un 91.71% de lo planificado, Finalizado el 2023</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes Gestión Presupuestaria.</li> <li>• Reporte de Evaluación de la DIGEPRES</li> <li>• Programación Indicativa Anual de la Metas Físicas Financieras.</li> </ul>                                                                            |                  |

|                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p> | <p>La OCABID para mantener una relación de costo efectividad ejecuta diferentes acciones que se ven desarrolladas a lo interno de la institución y con la satisfacción directa del personal interno como son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Flotillas de vehículos propiedad de la institución para el transporte y traslado del personal para actividades institucionales.</li> <li>2. Personal interno de servicios generales para la realización de mantenimientos de la planta física y aseo (limpieza) de las áreas.</li> <li>3. Realización de Jornadas de Planificación Estratégica para la formulación de POA en la Dirección Ejecutiva de la institución.</li> <li>4. Personal del Departamento de Tecnología de la Información altamente capacitados lo que ha permitido que se avance en la formulación para el desarrollo de un Software que de soporte a los sistemas informáticos internos e interoperabilidad con otros externos.</li> <li>5 Fue realizada la evaluación costo efectividad realizado por tecnología en las compras de las computadoras.</li> </ol> |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

**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.