



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



# GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

| Ministerio de Administración Pública |

**FECHA:**

| Julio 2021 |

## 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 Autodiagnóstico 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 Autodiagnóstico 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 Autodiagnóstico 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 Autodiagnóstico, 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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector</p>	<p>  La alta dirección ha impulsado la formulación y desarrollo de un marco institucional a través del involucramiento de los grupos de interés, alineados a las estrategias de nacionales relevantes. <u>Evidencia: Estrategia MAP 2020-2024, Talleres Elaboración PEI, POA.</u></p> <p>  Se ha establecido un marco de valores valores alineado con la misión y la visión de la organización. <u>Evidencia: Valores MAP.</u></p> <p>  La misión, la visión y los valores están alineados a las estrategias nacionales,</p>	<p> </p> <p> </p> <p> </p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no</p>	<p>reformas del sector relevantes. <u>Evidencia: Revisión Valores MAP</u></p> <p>Se socializa la misión, visión, valores, objetivos. <u>Evidencia: Reuniones Socialización PEI, POA; Publicación en lugares visibles, Pagina Web.</u></p> <p>Se revisa la misión y visión, tomando en cuenta los factores externos e internos, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización. <u>Evidencia: Reuniones de Revisión y Actualización PEI, POA.,</u></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Se gestiona la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados. Evidencia: <u>Ley 41-08 de Función Pública y la socialización del régimen ético y disciplinario. Comité de Compras y Contrataciones MAP; Comisión de Ética MAP; Código de Ética MAP, POA Presupuesto; Plan Anual de Compras; Portal Transparencia Actualizado Mensual; Correos de la CEP al Personal; Designación Comisión de Becas; Memoria Anual Institucional.</u></p> <p>Se desarrollan iniciativas (reuniones, actividades) donde se refuerza la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados. Evidencia: <u>Normas de buen liderazgo que ha definido nuestra institución. Reuniones Directivas; Reuniones en las áreas; Reuniones Generales líderes con el Personal</u></p>	<p>No se evidencia la realización de la evaluación del liderazgo para 2021-2022 en aplicación requisitos de normativa interna.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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.	Se ha definido e instruido oportunamente las actualizaciones de las estructuras, procesos y responsabilidades. <u>Evidencia: Taller revisión estructura MAP; Resolución 006-2021 que actualiza Estructura MAP; Resolución 168-2020, Aprueba PEI; Cambios funciones DRI / Cooperación Internacional; Cambios Política, Objetivos de Calidad y Mapa de Procesos.</u>	
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.	Se han empleado indicadores para evaluar el desempeño e impacto en la organización. <u>Evidencia: elaboración POA; Evaluaciones Trimestrales POA; Sistema Control de Gestión; Sistema de Gestión de la Calidad; Carta Compromiso, Encuesta Clima Laboral.</u>	
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,	Se evidencia que se han introducido mejoras en el sistema de control de gestión y su nivel de ejecución evidencian avances y mejoras que favorecen a los grupos de interés relevantes.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p> <p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p><u>Evidencia: Sistema de Control de Gestión Informes POA</u></p> <p>  Se monitorea la ejecución de las actividades a través del sistema de Control de Gestión, para el cumplimiento de los planes operativos anuales y los riesgos asociados a estos, en adición a esto, se gestiona la información a través del Sistema de Seguimiento a Solicitudes (S4), <u>Evidencia: Sistema de control de la gestión, S4, Sistema Gestión de Calidad.</u></p> <p>  La institución se ha certificado en el Sistema Gestión de Calidad y la norma UNE 93200; se ha aplicado el modelo CAF <u>Evidencia: Certificaciones ISO-9001:2015; Certificación UNE 93200.</u></p> <p>  Se ha establecido una efectiva comunicación a los grupos de interés relevantes para la institución a través de los principales canales de difusión. <u>Evidencia: correo electrónico institucional e Intranet; Página Web; Redes Sociales (Facebook, Twitter,</u></p>	<p> </p> <p> </p> <p>  No se evidencia el desarrollo de una estrategia formal de gestión de la comunicación e imagen institucional. No se cuenta con mediciones actualizadas sobre impacto de las acciones de comunicación y la valoración de la institución.  </p>



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p><u>Instagram; Canal Youtube; Programa MAP TV.</u></p> <p>  Se generan condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. <u>Evidencia: conformación de los equipos de trabajos institucional (Comité de calidad Interna y Premio Nacional a la Calidad, Equipo de Evaluadores Internos y Externos del premio a la Calidad y PIMP, así como los equipos técnicos asignados a las instituciones y Auditores Internos. Habilidad de espacios y salones de reuniones.</u></p> <p>  Se ha establecido una comunicación interna y externa en la organización a través de los principales medios de comunicación de mayor alcance. <u>Se evidencia: correo electrónico institucional e Intranet; Circulares, Resoluciones; Página Web; Redes Sociales (Facebook, Twitter, Instagram; Canal Youtube; Programa MAP TV</u></p>	

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

<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Se evidencia Planes de Mejora; Auditorías ISO y UNE; Informes de Auditorías realizadas; Viceministerio Innovación y Tecnología; Direcciones de: Monitoreo y Evaluación de Servicios Públicos; Diseño y Mejora de Servicios Públicos.</p>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Se comunican las iniciativas de cambio a los grupos de interés relevantes. <u>Se evidencia: Circulares informativas; Reuniones Generales con Personal; Informaciones en Redes Sociales, Encuestas al personal</u></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación,</p>	<p>Se predica con el ejemplo, actuando en consonancia con los objetivos y valores establecidos. <u>Evidencia: Reuniones de socialización con directivos y empleados, conformación de comisiones. Conformación comisión de viáticos,</u></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p><u>becas y mudanza, aprobación normas de buen liderazgo</u>  <u>Declaraciones juradas. Se evidencia: participación altas autoridades y directivos en reuniones; talleres institucionales; Programa MAP Tv; Misa Institucional, actividades con motivo del día de las Madres, Día de la Mujer, entre otras.</u></p> <p> </p> <p>  Se promueve una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados.  <u>Evidencia: Instrucción para realizar reuniones semanales, agenda institucional y minutas de reuniones.</u>  <u>Elaboración y aprobación de Normas de buen liderazgo</u>  <u>Se evidencia: solicitud Ministro de aportes a resoluciones institucionales; formación equipos de trabajo y celebración mes deportivo; designación para trabajos representando institución.</u></p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>  Se involucra al servidor público a dar su opinión a través de encuestas.  Evidencia encuestas de Clima MAP, Evaluación del PIMP, Evaluación Carta Compromiso.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Se empodera al personal a través del acuerdo de desempeño y se apoya su desarrollo en las reuniones de trabajo semanal, se retroalimenta a través de las evaluaciones trimestrales. <u>Se evidencia: Evaluación del Desempeño; Evaluaciones Trimestrales y Talleres POA; Capacitaciones, PIMP.</u></p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Se promueve la delegación de responsabilidades sobre proyectos y tareas, por parte de los directivos a su personal. <u>Evidencia: Comunicaciones de designación de interinato, Minutas de reuniones semanales, designación Enlace MAP para trabajos representando institución en Informe Autoevaluación país Convención ONU contra la Corrupción; Participación en Actividades interinstitucionales convocadas.</u></p>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Se promueve a través de la detección de necesidades y la evaluación del desempeño. <u>Se evidencian PIMP; Cursos, Talleres, Capacitaciones</u></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Se reconocen a través de las evaluaciones del desempeño. Evidencia: <u>entregas de reconocimientos por notas en Evaluaciones del Desempeño</u>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Se ha desarrollado el análisis de las necesidades de los grupos de interés, tanto actual como futuras. Evidencia: <u>Eencuestas servicios MAP; Reuniones socialización resultados encuestas servicios MAP, reunión internas de revisión de la ley 4108.</u></p> <p>Se desarrollan y se mantienen relaciones con las autoridades, desde las áreas ejecutivas y legislativas. Evidencias: <u>Mesa Transparencia Digital, FEDOMU.</u></p> <p>Se han identificado las políticas públicas relevantes. Evidencia: <u>Descripción de procedimientos incluyendo políticas que le afectan.</u></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<u>Asignación de abogado a seguimiento nuevas normativas.</u>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Se ha alineado el desempeño de la organización con las políticas públicas relevantes. <u>Se evidencia: alineación PEI y POA con END y Plan Plurianual; Plan de Gobierno; Integración del Ministerio en comités y Comisiones de trabajo interinstitucionales, designados por el Poder Ejecutivo (Gabinete de Transformación Digital, etc.)</u></p> <p>Se ha gestionado acuerdos con grupos de interés relevantes. <u>Se evidencian firmas de acuerdos interinstitucionales; Proyectos PARAP II, FUDESI acuerdos con universidades, resoluciones conjuntas con DIGEIG; Ministerio de Trabajo.</u></p> <p>Se evidencia la participación en actividades organizadas por organizaciones representativas y grupos de presión <u>Evidencia página web del MAP, registros de participación.</u></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Se promueve la conciencia pública y el desarrollo de marketing a los grupos de interés relevantes. <u>evidencia: redes sociales; Programa MAP Tv; Reuniones de trabajo para Relanzamiento MAP</u>	

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Se han identificado las condiciones a través del análisis de expectativas y necesidades. <u>Evidencia: Matriz de análisis de expectativas y necesidades, Plan estratégico 2020-2024.</u></p> <p>Se han identificado los grupos de interés y que se realizan algunos levantamientos tales como encuestas a usuarios internos y externos, buzones de quejas y sugerencias.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Evidencia: <u>Plan estratégico 2020-2024, Matriz de Análisis y Expectativas.</u></p> <p>Se evidencia en el Plan de Reforma y Modernización de la Adm. Pública y el Plan de Relanzamiento del MAP</p> <p>Evidencia: <u>Reuniones de seguimiento a la mesa de trabajo reforma del sector salud, reforma Adm. Pública.</u></p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Se ha analizado el desempeño interno y las capacidades de la organización.</p> <p>Evidencia: Análisis FODA en el PEI 2020-2024, Informe de Evaluación del Riesgos de los Productos del POA, Informe de Gestión de Riesgos de los Procesos</p> <p>Evidencia <u>Plan estratégico 2020-2024.</u></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Se realiza a través de los planes operativos y plan estratégico.</p> <p>Evidencias PEI 2020-2024, POA 2021, PNPS 2021-2024 <u>Se evidencia.</u></p> <p>Evidencia <u>Plan estratégico 2020-2024.</u></p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p><u>Plan Operativo 2020-2021.</u></p> <p> </p> <p>  La organización ha evidenciado el involucramiento de distintos grupos de interés. <u>Ver evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Registro de participantes Talleres formulación PEI 2020-2024 (Mimujer,MIP)</u></li> <li>- <u>Reuniones de Gabinete</u></li> <li>- <u>Registro de participantes Reuniones del Ministro</u></li> <li>- <u>-Solicitudes vía Sistema S4</u></li> <li>- <u>Sistema de Citas del Ministro</u></li> </ul> <p> </p>	<p>  No se evidencia que se involucra a todos los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia.  </p>
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>  En el PEI 2020-2024 se ha definido una estrategia para la mitigación de los impactos ambientales negativos con reducción de los residuos sólidos y Política de Cero Papel. Contamos con un Plan de Igualdad de Género vinculado al Plan Estratégico y al Plan Presupuestario.</p> <p><u>Evidencia:</u>  <u>PEI 2020-2024</u>  <u>POA 2021,</u>  <u>Plan igualdad de Género</u></p>	<p>   </p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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 aseguran la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva.</p> <p><u>Evidencia: Elaboración de un plan presupuestario y de compras vinculado con los planes operativos de las áreas.</u></p> <p><u>Ver:</u>  <u>Plan Presupuestario Anual 2021</u>  <u>Plan de Compras 2021</u> Se evidencia.  <u>Evidencia: Presupuesto anual, previsión trimestral.</u></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <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 ha implantado las estrategias y planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco que apoyan los procesos, proyectos y estructuras.</p> <p><u>Evidencias: Resolución 2021 Estructura Organizativa MAP,</u>  <u>Mapa de Procesos, Manual de Organización y funciones.</u>  <u>Evidencia: Estructura organizacional.</u>  <u>Procedimientos</u>  <u>Plan Operativo Anual (POA)</u></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 evidencia en los planes operativos de las distintas áreas de la organización, Ver POA 2021 <u>Evidencia: POA, indicadores de gestión CERTOOL.</u></p>	
<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 ha comunicado eficazmente los objetivos y las estrategias, planes y tareas. Evidencia en la socialización del PEI, POA, informes de evaluación del Plan Operativo, Portal transparencia del MAP, MAP-TV, Sección de Noticias del Portal Web, redes sociales etc. <u>Evidencias:</u> <u>- Correo socialización PEI 2024, POA 2021</u> <u>Enlace a MAP-TV, Enlace a Portal Transparencia, Enlace Sección de Noticias Pagina web, Enlaces a Redes Sociales (Twitter, facebook, youtube</u> <u>Se evidencia.</u> <u>Correos electrónicos.</u> <u>Reunión de seguimiento al POA.</u></p>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos</p>	<p>Se ha realizado los monitoreos, medición y evaluación periódica de los logros.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
(direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	A través de evaluaciones mensual, trimestral y anual de los logros alcanzados en todos los niveles. <u>Evidencias: Informe de Evaluaciones semestral y anual, informe mensual e actividades de las áreas, Reuniones de Gabinete.</u> <u>Evidencia: Reuniones trimestrales seguimiento al POA</u>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Se ha identificado las necesidades de cambio y posibles innovaciones, aplicando el uso de tecnologías. <u>Evidencia: Actualización sistema S4, elaboración de un Plan de Relanzamiento del Ministerio, Plan operativo con innovaciones impulsadas por el Viceministerio de Innovación y Tecnología.</u> <u>Ver Plan de Relanzamiento del MAP, Plan operativo 2021-2022 de la Dirección de Innovación</u></p>	<p>No se evidencia el fortalecimiento de una gestión planificada y controlada de los cambios, a fin de evaluar oportunamente su impacto sobre la integridad de los sistemas, y la eficacia de los procesos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>Se han desarrollado acciones para construir una cultura impulsada por la innovación a través de formación y benchmarking.  <u>Evidencia: Webinar Benchlearning Cartas Compromiso, Junio 2021, Becas internacionales.</u></p>	<p>No se evidencia el establecimiento de una cultura impulsada por la innovación.</p>
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se ha promovido los aportes de ideas innovadoras y creativas de parte del personal que sean relevantes para los grupos de interés.  <u>Evidencia: Talleres Evaluación del PIMP, Taller Evaluación Cartas Compromiso, Encuesta Mejoras al S4.</u></p> <p>Se han asegurado la disponibilidad de los recursos para los cambios planificados.  <u>Evidencia en: Presupuesto Anual, POA.</u></p>	<p>No se evidencia el establecimiento de una política de innovación.</p>

### CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Se ha analizado periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos.  <u>Evidencias:</u>  <u>Formulario de detección de necesidades de los recursos humanos, según procedimientos establecidos.</u>  <u>La planificación de Recursos Humanos.</u>  <u>Contratación de personas, POAs y el presupuesto.</u></p>	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Desarrolla e implementa una política de gestión de recursos humanos. para fines de reclutamiento y selección de personal, con perfiles definidos en el manual de cargos realizando también la delegación de funciones, otorga incentivos, y realiza promociones acordes a la normativa vigente  <u>Evidencias:</u>  <u>La política de transparencia.</u>  <u>Comunicaciones y correos delegando funciones gerenciales.</u>  <u>Comunicación de los procesos de las promociones</u>  <u>Nómina institucional.</u></p>	<p>No se evidencia criterios claros estandarizados para promoción o crecimiento dentro de ciertos cargos ej. Analistas 1 a analista 2.  Tampoco se evidencia la existencia de criterios estandarizados para el crecimiento salarial dentro de los diversos niveles de la escala (desde el mínimo hacia el medio, y hasta el máximo).</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Implementa una política de recursos humanos está basada en los principios y valores establecidos en la Ley 41-08 de Función. Además, realizamos varias actividades de responsabilidad Social. <u>Evidencias: Convocatorias y registros de participantes a las charlas, jornadas de salud realizadas.</u></p>	
<p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p> <p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Se ha gestionado los procesos de selección del personal, mediante la aplicación de pruebas que se realizan a los postulantes en los concursos para demostrar que sus competencias sean las idóneas para lograr la consecución de la misión, visión y valores institucionales. <u>Evidencias: Publicación de las diferentes fases que conllevan los Concursos</u></p> <p>Se ha gestionado del desarrollo de la Carrera mediante la capacitación constante de todos los colaboradores, y basado en los principios establecidos en la Ley 41-08, la carrera profesional de los servidores. <u>Evidencias: Plan de capacitación, certificados de las diferentes capacitaciones realizadas.</u></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>Se ha apoyado la cultura del desempeño de todo el personal en cumplimiento del Reglamento 525-09. <u>Evidencias: Acuerdos y evaluaciones del desempeño de forma sistemática en coordinación entre el evaluador y evaluado.</u></p>	
<p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Desde la Dirección de Recursos Humanos la organización tiene una base de datos con las informaciones más relevantes de los servidores, (cédula, cargo, fecha ingreso, área donde labora, género, grupo ocupacional, estatus, sueldo, etc. Además, se han realizado acciones a través del Comité de Equidad y Género, para la contratación de una persona como responsable de la implementación de una unidad de género. <u>Evidencias:</u> <u>Matriz de estadísticas con datos generales.</u> <u>Minuta reunión perfil responsable de la unidad de Género.</u></p>	<p>No se evidencia que se lleve una estadística de los registros de participación de los empleados por actividades realizadas.</p>



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<u>Estadística de los programas de formación. (Cuanto y en que se han capacitado, nivel educativo, etc</u>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>  Se ha Implementado una política de desarrollo de los recursos humanos, con el objetivo de suplir y/o reforzar las competencias de los servidores, a fin de cumplir con los requisitos de desempeño del cargo.</p> <p><u>Evidencias: Plan de capacitación. Las evaluaciones del desempeño.</u></p>	<p>   </p>
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios,</p>	<p>  En nuestra organización atraemos y desarrollamos los talentos humanos, a través de diferentes medios.</p> <p><u>Evidencias: Concursos de según las modalidades expresas en el Reglamento 251-15. Capacitaciones según lo requiera el cargo concursado.</u></p> <p>  Nuestra organización desarrolla y promueve las innovaciones por medio de la implementación de nuevas capacitaciones, interna y externas, y la</p>	<p>   </p> <p>   </p>

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>conformación de diferentes equipos de mejora y desarrollo institucional.  <u>Evidencias:</u>  <u>Convocatorias y registros de participantes en capacitación presenciales y online (Web binar, Benchmarking, Benclearning, otros).</u>  <u>Comité de Calidad.</u>  <u>Comité de Expertos.</u>  <u>Comité de Ética.</u>  <u>Comité del Premio Nacional a la Calidad, entro otros.</u></p>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Con el objetivo de fortalecer nuestro liderazgo institucional, hemos establecemos planes de desarrollo de competencias.  <u>Evidencias:</u>  <u>Maestrías en:</u>  <u>Gerencia y productividad.</u>  <u>Alta Gerencia Pública</u>  <u>Recursos Humanos.</u></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p><u>Gestión de la Calidad y Reingeniería de Procesos.</u></p> <p><u>Charles, conferencias, y Web binar.</u></p> <p><u>Capacitación en atención al usuario.</u></p> <p><u>Sistemas de gestión de documentos, otros</u></p> <p> </p> <p>Se ha guiado y acompañado a los nuevos empleados, de forma presencial y online, en cumplimiento con nuestra política de inducción.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p><u>Programa de inducción</u></p> <p><u>Correos con asignaciones internas sobre el tema de la inducción.</u></p> <p> </p>	<p> </p> <p>No se evidencia la existencia de un programa, política o procedimiento donde se defina lo relacionado a las tutorías, mentoría o asesoría individual.</p> <p> </p>
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p> </p> <p>Se ha promovido la movilidad interna, a través de los Concursos internos, promociones y traslados de empleados a otras instituciones. según procedimiento basado en la Ley 41-08 de función Pública.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p><u>Publicación de las convocatorias de los concursos. Comunicación solicitando traslados internos y externos y la aprobación de las Comisiones de servicios. Acciones de personal</u></p> <p> </p>	<p> </p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Se ha desarrollado y promovido métodos modernos de formación para todos los colaboradores.  <u>Evidencias:</u>  <u>Maestrías, Web binar y conferencias.</u>  <u>Cursos, talleres, seminarios virtuales y/o semi presenciales.</u></p>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Se ha planificado actividades formativas para fortalecer nuestra comunicación interna, posibles riegos, fortalecer la ética y el enfoque de género.  <u>Evidencias:</u>  <u>Socialización del Manual y políticas de comunicación interna.</u>  <u>Socialización Línea grafica vigente</u>  <u>Capacitación sobre gestión de riesgo.</u>  <u>POA y los registros de participantes de las actividades sobre la equidad de género y ética pública.</u></p>	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Hemos evaluado el impacto de cada una de los programas formativas.  <u>Evidencias:</u>  <u>Formularios de encuestas aplicadas a los participantes e Informes de las ejecuciones de los programas.</u></p>	<p>No se evidencia la evaluación de los contenidos con relación al costo de las actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>La organización ha promovido una cultura de diálogo y comunicación totalmente abierta, mediante reuniones de retroalimentación y las conformaciones de los equipos de trabajos.</p> <p><u>Evidencias: Instrucción para realizar reuniones semanales por unidades.</u></p> <p><u>Correos de convocatorias</u></p> <p><u>Registros de participantes y Minutas de reuniones semanales de equipos.</u></p>	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Ha creado mecanismos de consultas, con la finalidad de que nuestros empleados puedan aportar ideas y sugerencias a través de los buzones de sugerencia, lo temas compartido vía correos electrónicos donde hacemos las lluvias de idea.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p><u>Buzones de sugerencias internos, buzón del intranet, Redes Sociales.</u></p> <p><u>Informes, minutas de reuniones.</u></p> <p><u>Correo de opiniones y sugerencia de mejora.</u></p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en</p>	<p>Involucra a los empleados y a los representantes en el desarrollo de</p>	<p>No existe evidencia de que se involucre a la ASP-MAP en el diseño de procesos</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>planes mediante reuniones, socializaciones de diversos temas.</p> <p><u>Evidencias:</u>  <u>Participación de la ASP-MAP en comisiones de personal, jurado de concursos, Comité de riesgos laborales y de salud, comisión de becas, comité de calidad, Comisión de ética, otros.</u></p> <p>La organización ha procurado el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p><u>Evidencias:</u>  <u>Elaboración y revisión de planes y/o POA</u>  <u>Evaluación del Desempeño para todos los servidores.</u></p>	<p>y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>La organización ha realizado de forma anual de encuestas a empleados de Clima Laboral, y diversas encuestas en temas de mejoras internas.</p> <p><u>Evidencias:</u>  <u>Encuesta de Satisfacción con el Servicio Interno.</u>  <u>Informe de encuesta de clima.</u>  <u>Encuestas sobre las mejoras a implementar en la gestión.</u></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La organización ha asegurado que los empleados opinen sobre las condiciones laborales, publicando los resultados arrojados a través de la encuesta de clima. Contamos también con la implementación del Sistema de Seguridad y salud en el Trabajo en la Administración Pública (SISTAP).  <u>Evidencias:</u>  <u>Informe encuestas de clima.</u>  <u>Charlas de Salud Ocupacional,</u>  <u>Operativos de Salud, Escalera de Emergencias y rutas de evacuación.</u></p>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Se ha garantizado condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados con la implementación del teletrabajo con acceso a las carpetas compartidas, cuenta de Zoom, y la sala de lactancia.  <u>Evidencias:</u>  <u>Permisos, licencias para cuidar familiares, enfermedad, para estudios, paternidad, maternidad, amparado en el Regl. 524 -09.</u></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p><u>Acciones. de personal.</u></p> <p>Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos por medio de ayuda económica para diligencia médicas.</p> <p><u>Evidencias:</u> <u>Documentos de jornadas de vacunación, donativo personas desfavorecidas durante la pandemia.</u></p> <p>Se ha proporcionado planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria.</p> <p><u>Evidencias:</u> <u>La realización de actividades de premiación y reconocimiento, formación de equipos de voleibol y basquetbol.</u></p>	

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

**Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

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



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p> <p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Se han Identificamos nuestros socios clave y establecemos el tipo de relaciones.</p> <p><u>Evidencia:</u> <u>Relación de proveedores del estado, conformación del jurado de los premios nacional y provincial.</u></p> <p>Se han desarrollado y gestionado acuerdos de colaboración adecuados con organismos nacionales e internacionales.</p> <p><u>Evidencia:</u> <u>Acuerdos con universidades, colaboraciones a través de proyectos asistencias técnicas tales como Fedomu, ayuntamientos, Hospitales e instituciones del estado entre otros.</u></p> <p>Se han definido mediante los contratos y acuerdos firmados.</p> <p><u>Evidencia:</u> <u>Se monitorea a través del Sistema de Control de Gestión.</u></p>	<p>No se evidencia que los acuerdos de colaboración incluyan el aspecto de responsabilidad social tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Se han identificado las necesidades de alianzas público-privada para actividades de formación continua y apoyo en el desarrollo de sus funciones.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Alianzas con universidades privadas P/E PUCAMAIMA, UTESA. Evidencia: <u>Acuerdos UTESA, FEDOSI, PUCMM.</u></p> <p>Se han seleccionado a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública, a través de los planteamientos de la ley de Compras y Contrataciones Públicas. Evidencia: <u>Portal de Compras y Contrataciones.</u></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Se ha garantizado la transparencia asegurando una política proactiva de información. Evidencia: <u>Página web, sección transparencia, foros del Relaciones Laborales, revistas,</u></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<u>boletines, síntesis informativas, manual de comunicaciones y Charlas</u>	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Se incentiva la participación de los ciudadanos/clientes expresen sus necesidades y requisitos. <u>Evidencia:</u> <u>Informes de los buzones de sugerencias, los comités de calidad institucionales</u></p> <p>Se ha definido el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes. <u>Evidencia:</u> <u>Guía para la gestión de quejas y sugerencias, Informes de encuestas de percepción, satisfacción y expectativas .</u></p> <p>Se ha desarrollado una gestión eficaz de las expectativas a través de la publicación de servicios y compromisos de servicios. <u>Evidencia: Carta Compromiso MAP</u></p>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>  Se ha alineado la gestión financiera con los objetivos estratégicos, a través de presupuestos, respetando los requisitos legales vigentes. Evidencia la conexión del POA y el Presupuesto anual. <u>Evidencia:</u> <u>Plan Estratégico (2020/2024) y Plan Operativo, Programación Presupuesto 2020/2021</u></p> <p>  Se ha analizado los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras a partir del análisis de los riesgos. <u>Evidencias:</u> <u>Matriz de riesgos, Sistema de Control de Gestión</u></p>	<p> </p> <p> </p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Se ha asegurado la transparencia financiera y presupuestaria. <u>Evidencia:</u> <u>Portal de Transparencia, Publicación Presupuesto y la ejecución presupuestaria.</u>	
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).	Se asegura la gestión eficaz de los recursos financieros, a través del análisis de ofertas para las compras de equipos y materiales a través de los sistemas de control utilizados. <u>Evidencia:</u> <u>SIGEF, Rendición de Cuentas, Memoria Institucional.</u>	No se evidencia el uso de contabilidad de costos
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.).	Se ha gestionado a través de sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos. <u>Evidencia:</u> <u>Control presupuestario y presupuesto por proyectos. SIGEF, Sistema Nacional de Monitoreo y Evaluación.</u>	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Se evidencia a través de la estructura aprobada para la DAF, su proceso y procedimientos. <u>Evidencia:</u> <u>Organigrama MAP, Ficha de proceso, procedimientos DAF.</u>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Se han desarrollado sistemas para la gestión, almacenamiento y evaluación de la información. <u>Evidencia:</u> <u>S4, Reclasoft, Secap, SCA, SCG, Certool.</u></p>	<p>No se evidencia el desarrollo de una estrategia integral de gestión del conocimiento.</p>
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Se ha garantizado que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. <u>Evidencia:</u> <u>Síntesis periodísticas, informes de buzones; Procedimientos indican como es almacenada.</u></p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Se aprovechan las oportunidades de transformación digital para aumentar el conocimiento a través de INTRANET, Boletín InterNOS, almacenamiento Digital en nube, Foros <u>Evidencias:</u> <u>Foros, entre otros</u></p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Se han establecido redes de aprendizaje para gestionar información externa relevante y tener aportes. <u>Evidencia:</u></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<u>Manual de comunicaciones. Políticas de seguridad. Redes Sociales, Acuerdos interinstitucionales</u>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p> <p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>El conocimiento se controla a través de procedimientos en el SGC. Carpetas compartidas de las áreas con almacenamiento en los servidores de tecnología de la información. Minutas e Informes. Evidencia: <u>Certool, Carpetas compartidas de almacenamiento.</u></p> <p>Se garantiza el acceso e intercambio de información relevante. Evidencia: <u>Página web, intranet, foros, página web, Outlook, boletines. Capacitación en lenguaje de señas. Colocación de rampas y parqueos para discapacitados.</u></p> <p>Se ha garantizado el acceso e intercambio de información relevante. Evidencia: <u>Página web, intranet, foros, página web, Outlook, boletines. Capacitación en lenguaje de señas. Colocación de rampas y parqueos para discapacitados.</u></p>	<p>No se evidencia de que se tenga en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Se ha asegurado un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización. Evidencia: <u>Procedimientos, benchmarking internos, socialización de metodologías, manual de comunicación, Proceso de inducción y acompañamiento.</u></p>	

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se evidencia diseño y desarrollo de la tecnología de acuerdo a los lineamientos establecidos en los planes estratégicos y operativos Evidencia: <u>Secap, Observatorio, S4, Reclasoft, SCA, SCG, Certool. Implementación del sistema Concurra en Línea. Consulta de carrera en línea.</u></p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>		<p>No se evidencia la implementación, monitoreo y evaluación de la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas.</p>
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>Se identifica y usa nuevas tecnologías datos abierto través de; los datos de nómina, Observatorio y las estadísticas del SASP. Evidencias: <u>SASP, Observatorio de la Calidad a los SP.</u></p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Se evidencia que se aplica a través de: Asignación de herramientas de apoyo tecnológicas del personal técnico tiene una PC asignada para realizar sus tareas; software, backups. Intranet, Outlook, web, carpetas compartidas. Capacitaciones S4, Certool, Sismap. Foros, Página web, redes sociales, correo electrónico. Se evidencian contratos de mantenimiento de redes.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Evidencias: <u>Sistemas CERTOOL, compras de cintas para Backups, de licencias para herramientas informáticas.</u></p> <p>Se han aplicado las herramientas TIC para la mejora de los servicios del MAP. Evidencia: Servicios online, Portal Concursa, registro para consulta del servidor de carrera, Sistema de Gestión de Premios son utilizada para prestar servicios de manera directa. Evidencia: <u>Canal youtube del MAP TV. Facebook. Servicios en línea.</u></p> <p>Se han implementado normas y protocolos para la protección efectiva de la data y seguridad. Evidencias: <u>Normas OPTIC, Antivirus, otras herramientas de protección de datos.</u></p>	<p>No se evidencia que se tenga en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC.</p>

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Se ha garantizado el uso eficiente de las instalaciones basado en las necesidades de la organización  <u>Evidencia:</u>  <u>Solicitudes de Mantenimiento de las oficinas, mobiliarios y equipos.</u></p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se han proporcionado acciones para proporcionar condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, tales como locación con redistribución de las distintas unidades y espacios ampliados para mejor comodidad de los usuarios.  <u>Evidencia: Relación de Mantenimiento de Mobiliarios, Seguridad y señalamiento de las Instalaciones físicas.</u></p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo de una política integral para gestionar los activos físicos.  <u>Evidencia:</u>  <u>Política de activos fijos.</u></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		No se evidencia el desarrollo de una política integral para gestionar reciclado seguro.
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.  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).	Se ha garantizado el uso eficaz de nuestras instalaciones a disposición de la comunidad. <u>Evidencia:</u> <u>Solicitudes de salones y laboratorios del IAC.</u>  Se han garantizado acciones. <u>Evidencia:</u> <u>Mantenimientos de vehículos, Matriz de asignación de transporte. Correos recordando apagar las PCs al término del horario laboral, establecimiento de una temperatura estándar para los aires acondicionados.</u>	No se evidencia que la disponibilidad de parqueo cubra la necesidad total.

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>Se han identificado, documentado un mapa de los procesos asociados al ministerio.  <u>Evidencia:</u>  <u>Mapa de procesos, fichas y procedimientos. Auditorías externas Aenor.</u></p>	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p> <p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Se ha diseñado e implementado sistemas para gestionar procesos.  <u>Evidencias: Manuales del Sistema S4, Sistema Integrado de Gestión, Portal Concursa, Certool</u></p> <p>Los procesos se analizan y evalúan periódicamente son auditados interna y externamente, estos se derivan en objetivos del PEI, y se asigna su presupuesto.  <u>Evidencia: PEI, POA, Informe de Auditoría Interna y Externa AENOR.</u></p> <p>Se han identificado los propietarios acordes al perfil, se plasman en la ficha de procesos.  <u>Evidencias: Manual de Calidad, Fichas de procesos.</u></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Se han realizado acciones de simplificar procesos. Evidencia: <u>Cronograma de trabajo reingeniería de procesos. Informe de Auditoria Externa Aenor, Informe de Revisión por la Dirección.</u></p>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Se impulsa la innovación a través de benchlearnings e identificación de buenas prácticas. Evidencias: <u>Registro de participantes benchlearning, informes de visitas para compartir BP, Sistema de Gestión de Premios.</u></p> <p>Se ha establecido acuerdos de nivel de servicios e indicadores en los procesos y carta de servicios. Evidencia: <u>Certool, Sistema de Gestión</u></p> <p>Se garantiza la protección de los datos en el cumplimiento de las normas OPTIC. Evidencia: <u>certificaciones OPTIC.</u></p>	<p>No se evidencia el fortalecimiento del enfoque de medición por resultados y la aplicación de mecanismos más eficaces para de seguimiento y medición.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Se involucra a través de encuestas internas y encuesta Carta compromiso. <u>Evidencia: Encuestas internas, Carta compromiso.</u></p> <p>Se han realizado acciones de utilizar métodos para eficientizar los servicios durante la pandemia COVID-19 <u>Evidencias: Uso plataforma ZOOM</u></p> <p>Se promueve a través de brochures, murales, página web, programa televisivo MAP TV. <u>Evidencia: Facebook, Instagram, Carta Compromiso al Ciudadano.</u></p>	<p>No se evidencia la ampliación y diversificación de las iniciativas para involucrar a usuarios y otros grupos de interés en el diseño y mejora de los servicios.</p> <p>No se evidencia que se aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>No se evidencia la ampliación de las iniciativas dirigidas promover la accesibilidad a los servicios de la institución</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	Se ha definido a través de: Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Estratégico Institucional, Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015. <u>Evidencia: POA, PEI, Acreditación Norma ISO 9001:2015.</u>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Se han desarrollado sistemas compartidos con los socios en la cadena de prestación de servicios. <u>Evidencia:</u> <u>Sismap, Metas Presidenciales, Portal Concurra</u>	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se han creado grupos de trabajos en las mesas de trabajos inter-organizacionales. <u>Evidencia: Mesa de transparencia Gobierno Digital</u>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>Se evidencia evaluación del desempeño general, pagos de incentivos generales, aplicación. <u>Evidencia:</u> <u>Autodiagnóstico institucional, CAF.</u></p>	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Se evidencian acciones dirigidas a procesos inter organizacionales, compartir servicios y procesos comunes tales como S4, Reclasoff.</p> <p>Se evidencian acciones dirigidas a procesos inter organizacionales, compartir servicios y procesos comunes tales como S4, Reclasoff.</p>	<p>No se evidencia que se utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Se realizan encuestas de satisfacción, aplicadas cuyos resultados se toman en cuenta para la elaboración de los planes estratégicos, planes operativos y metas institucionales. Evidencias: <u>Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</u> _Se evidencia una invariable de un 94%. Evidencia : <u>Encuesta SIGMA DOS 2019, Encuesta Servqual 2020.</u></p> <p>Se han realizado las encuestas de expectativas y problemas dirigidas a los grupos de interés, a fin de conocer sus expectativas, en donde las opiniones del ciudadano/cliente se involucra a través de ellas en el proceso de creación de las nuevas normas y reglamento Evidencia: <u>Informe Encuesta Expectativa Externa.</u></p>	<p>No se evidencia la realización de un estudio que ofrezca información actualizada sobre la percepción social o de valoración de la imagen global y reputación pública de la institución.</p> <p>No se evidencia el desarrollo de un modelo de atención al usuario, que incluya definición y seguimiento al protocolo sobre atención personal, telefónica y por otros medios.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Se realizan evaluaciones periódicas de organismos externos al Portal de Transparencia, logrando un 99.8 % en tales como: Informes de evaluaciones de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, Participación Ciudadana, ADOCCO, PUCMM.</p> <p>Se toma en cuenta la percepción de la integridad de la organización y la confianza generada, a través de las encuestas de satisfacción ciudadana. Evidencia: <u>Informe de satisfacción ciudadana 2020</u> <u>Informes de satisfacción ciudadana 2019.</u></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los usuarios sobre:</b></p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un nivel de confianza, donde se refleja un 94% de satisfacción por parte de los clientes con respecto a la profesionalidad y confianza en el personal. Evidencia: <u>Informe de Satisfacción Ciudadana 2020.</u></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>La accesibilidad a los servicios institucionales obtuvo una valoración ponderada de 85%. Los horarios están establecidos en las páginas web y redes sociales, Carta Compromiso al Ciudadano y todas nuestras plataformas. <u>Evidencia: Informe Satisfacción Ciudadana 2020.</u></p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>A través del informe de satisfacción del cliente, se evidencia que el tiempo dedicado al servicio tiene una valoración de un 98% de satisfacción. <u>Evidencia: Informe Satisfacción Ciudadana 2020.</u></p> <p>Se han identificado los grupos de interés relevantes y se ofrece capacitación, charlas y asesorías, por lo cual realiza actividades diferenciadas para los jóvenes y los adultos, donde visita con analistas técnicos a todas las instituciones. <u>Evidencias: Charlas, Acuerdos Interinstitucionales FEDOMU, Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.</u></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Capacidad de la organización para la innovación.	Se evidencia en la encuesta de satisfacción ciudadana. Innovación en la prestación de los servicios: 82 % <u>Evidencia: Informe de encuesta 2019</u> <u>Informe de encuesta 2020</u>	
6) Agilidad de la organización.	Se evidencia en la encuesta de satisfacción ciudadana. Se evidencia una valoración de un 80 % de satisfacción. <u>Evidencia: Informe de encuesta 2019</u> <u>Informe de encuesta 2020</u>	
7) Digitalización en la organización.	Se evidencia en la encuesta de satisfacción ciudadana. Se evidencia una valoración de un 96 % de satisfacción. <u>Evidencia: Informe de encuesta 2019</u> <u>Informe de encuesta 2020</u>	

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	Se evidencia a través del informe de satisfacción del cliente, se evidencia que el tiempo dedicado al servicio tiene una valoración de un 86% de satisfacción. <u>Evidencia: Informe Satisfacción Ciudadana 2020</u>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Se evidencian acciones correctivas implementadas a través del Sistema 311, la institución cuenta con buzones de Sugerencias y Quejas, gestionadas a través del Comité de Calidad.  <u>Evidencias: Informe de quejas y sugerencias del 311</u>  <u>Informe de Quejas y Sugerencias Internas</u></p> <p>Se evidencia el cumplimiento de los estándares de calidad en los procesos de revisión por la Dirección y las auditorías Externas.  <u>Evidencia: Informe De revisión por la dirección</u>  <u>Certificación de acreditación Norma ISO 9001 :2015</u></p>	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Se han publicado los informes de resultados de cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano, donde presenta todos sus servicios y se compromete con el cumplimiento de plazos particulares para los servicios.</p> <p>Durante las mediciones más recientes se obtuvo un nivel de cumplimiento de un 87.1 % a nivel general de los servicios comprometidos.  <u>Evidencia: a) Informe de Cumplimiento Carta Compromiso al Ciudadano, Enero-Diciembre 2020.</u></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Los canales de información disponibles para comunicar información y entregar servicios de forma activa con los clientes, son medidos mediante la encuesta de satisfacción de ciudadana,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La preferencia de servicio para nuestros ciudadanos fue de un 37% vía internet; un 25% vía telefónica, y un 10% por la vía presencial, </li></ul> <p>Evidencia: <u>Informe Satisfacción Ciudadana 2020.</u></p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Se evidencia que la institución ha logrado un 99.8% en el promedio de los 12 meses del año 2020, en la evaluación mensual al portal de transparencia por parte de la DIGEIG.</p> <p>Evidencia: <u>a) Informes mensuales DIGEIG 2020</u></p>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Se evidencia que se monitorean los Planes Operativos Anuales de la institución, mediante los indicadores de resultados. Estos indicadores reflejan el cumplimiento de las metas establecidas en el marco de los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencia: <u>Informe POA</u></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	Se evidencia a través del SAIP, sistema utilizado por la DIGEIG. <u>Evidencia Informe SAIP</u>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	A través del informe de satisfacción del cliente, se evidencia que el tiempo dedicado al servicio tiene una valoración de un 92% de satisfacción. <u>Evidencia: Informe Satisfacción Ciudadana 2020</u>	
6) Tiempo de espera.	A través del informe de satisfacción del cliente, se evidencia que el tiempo dedicado al servicio tiene una valoración de un 83% de satisfacción. <u>Evidencia: Informe Satisfacción Ciudadana 2020</u>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	A través del informe de satisfacción del cliente, se evidencia que el tiempo dedicado al servicio tiene una valoración de un 80% de satisfacción. <u>Evidencia: Informe Satisfacción Ciudadana 2020</u>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
8) Costo de los servicios.	N/A	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Se evidencia mediante la Carta Compromiso al Ciudadano, aprobada por el MAP, y se encuentra en la página web disponible a la ciudadanía en general. <u>Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano.</u>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Se evidencia a través de la encuesta de satisfacción y los buzones de quejas y sugerencias. <u>Evidencias: Informe de Quejas y Sugerencias Internas</u></p> <p>Se evidencian acciones correctivas implementadas a través del Sistema 311, la institución cuenta con buzones de Sugerencias y Quejas, gestionadas a través del Comité de Calidad. Año 2020 Quejas Internas: 32 Quejas Externas: 26</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<u>Evidencias: Informe de quejas y sugerencias del 311</u> <u>Informe de Quejas y Sugerencias Internas</u>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>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</p>	<p>Se evidencia la implementación de un CRM especializado para la atención al cliente.</p> <p>Se evidencia un 82% de percepción ciudadana en el grado de innovación en la prestación del servicio.</p> <p><u>Evidencia: Sistema de Atención al Cliente</u></p> <p><u>Reuniones de Implementación y puesta en funcionamiento de la herramienta.</u></p> <p>Se realizan acciones revisión por la dirección con el propósito de conocer las necesidades de los grupos de interés con los que interactúan las unidades del MAP.</p> <p><u>Evidencia : Informe de Revisión por la Dirección</u></p>	<p>No se evidencia indicadores de género para los clientes.</p> <p>No se evidencia la revisión periódica realizada con los todos grupos de interés para supervisar sus necesidades.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
información sobre sus necesidades y expectativas.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Se evidencia a través de los servicios ofrecidos en la Carta Compromiso. Evidencia: <u>Carta Compromiso MAP</u></p> <p>Se evidencia que, mediante el portal de transparencia, la institución tiene una calificación de evaluación de un 99.8% por parte de la DIGEIG promedio mensual 2020 y contamos con el enlace en nuestro portal de transparencia que transporta al Portal Único de "Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP). Evidencia: Portal de Transparencia MAP</p>	

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

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p>		
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>El 92% es el nivel cumplimiento General de la organización del POA, al finalizar el 2020. Informe semestral POA.</p>	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Se ha e evidencia en la revisión por la Dirección, y el Informe de Auditoría Interna 2021 Se han realizados acciones del personal que participó en la realización del Plan Estratégico Institucional 2020-2024 donde se definieron la nueva Misión, Visión y Valores de la Institución, <u>Evidencias:</u> <u>Agenda Actividad</u> <u>Fotos Actividad</u> <u>Firma de los Asistentes a la Actividad</u></p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>La institución ha logrado la participación del personal en identificar acciones de mejora a través de las Encuestas para mejorar el Sistema de Seguimiento a solicitudes de Servicios (S4) y la Evaluación del Premio Institucional a las Mejores Prácticas (PIMP)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><u>Evidencia: POA del Comité de Calidad 2021</u>  <u>Registro de Participación Actividad PIMP</u>  <u>Informe de Mejoras al Servicio S4</u>  Ha realizado acciones en diferentes comités de trabajo, los cuales elaboran su plan donde se identifican actividades de mejora, las que se van ejecutando durante el año calendario.</p> <p><u>Evidencia: POA del Comité de Calidad 2021</u>  <u>Registro de Participación Actividad PIMP</u>  <u>Informe de Mejoras al Servicio S4</u></p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Se evidencian los resultados en la Encuesta de Clima:  En el año 2020  Austeridad y Combate a la Corrupción – 80%  En el año 2019  Austeridad y Combate a la Corrupción – 85.7%</p> <p><u>Evidencia:</u>  <u>Informe Encuesta de Clima 2020 y 2019</u></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	Se evidencia a través de la aplicación de encuesta de Clima Laboral a todo el Ministerio. <u>Evidencia: Encuesta de Clima Laboral</u>	
6) La responsabilidad social de la organización.	Se han desarrollado acciones de responsabilidad social. <u>Evidencia: Jornada de Limpieza de Costas</u>	No se evidencia la medición de la responsabilidad Social de la organización.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	Se han realizado acciones de apertura e innovación Se evidencia a través de del programa MAPTV, y el Relanzamiento del MAP. <u>Evidencia: Canal MAPTV</u> <u>Notas de Prensa Relanzamiento MAP TV</u>	No se evidencia la medición de la apertura de la organización para el cambio y la innovación.
8) El impacto de la digitalización en la organización.	Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima: En el año 2020 Uso de herramientas tecnológicas 95.17 En el año 2019 Uso de herramientas tecnológicas 90.42. <u>Evidencias: Encuesta de Clima 2019 y 2020.</u>	
9) La agilidad de la organización.	Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	En el año 2020 Normatividad y proceso 80.7 En el año 2019 Normatividad y proceso 87.42 <u>Evidencias: Encuesta de Clima 2019 y 2020.</u>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
l) 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	Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima: En el año 2020 Liderazgo y Participación - 74% Disponibilidad y Recursos -84% Impacto de la Encuesta – 82%  En el año 2019 Liderazgo y Participación – 83.88% Disponibilidad y Recursos - 85.61% Impacto de la Encuesta – 87.30% <u>Evidencia Encuesta de Clima 2020, 2019.</u>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima:            Normatividad y Proceso con las siguientes puntuaciones:            En el año 2020 – 92%            En el año 2019 – 87.50%</p> <p>Evidencia: <u>Informe Evidencia Encuesta de Clima 2020, 2019.</u></p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.  4) La gestión del conocimiento.  5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>El sistema de evaluación del desempeño, es donde se gestionan las tareas asignadas al personal, y el 100 % del personal se evalúa utilizando la evaluación por resultados.  <u>Evidencias:Acuerdos de Evaluacion del Desempeño.</u></p> <p>Se gestiona el conocimiento a través de Certool y el INTRANET.</p> <p>Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:            En el año 2020            Comunicación – 80%            En el año 2019            Comunicación – 87%  <u>Evidencia: Informe Evidencia Encuesta de Clima 2020, 2019.</u></p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima: Reconocimiento Laboral: En el año 2020 – 71.59% En el año 2019 – 82.59% <u>Evidencia: Informe Evidencia Encuesta de Clima 2020, 2019.</u></p> <p>Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima: Mejora y Cambio: En el año 2020 – 74.04% En el año 2019 – 78 % <u>Evidencia: Informe Encuesta de Clima 2020, 2019.</u></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p>		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>	<p>Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: En el año 2020 – Calidad de Vida Laboral –80.01% Colaboración y Trabajo en Equipo – 77.5% Liderazgo y Participación – 80.89%</p> <p>En el año 2019 Calidad de Vida Laboral – 82.4%</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>Colaboración y Trabajo en Equipo – 81.9% Liderazgo y Participación – 83.88%  <u>Evidencia: Informe Encuesta de Clima 2020, 2019</u></p> <p>Se evidencia a través de los permisos para resolver situaciones personales, seguro complementario. Se evidencia en la encuesta que se realizó en octubre 2020, el 64.14% indica que se requiere de su tiempo después del horario de trabajo después de cumplir el horario laboral, el 82.76% indica que existe conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud. El 91.03% indica que la institución le apoya cuando tiene urgencia laboral. El 83.45% indica que la institución le permite dedicar tiempo a su familia.  <u>Evidencia: Informe Encuesta de Clima 2020</u></p>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Se evidencia en la encuesta de clima dice 66.21% está de acuerdo que en la instrucción dan las oportunidades de ascenso y promoción sin distinción entre mujeres y hombres.  <u>Evidencia: Informe Encuesta de Clima 2020</u></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Se evidencia en la encuesta de clima 72.42% del personal contestó que la institución da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	Los resultados de la encuesta índice el 51.73% contestó que la institución promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera. <u>Evidencia: Informe Encuesta de Clima 2020</u>	Se deben desarrollar acciones que favorezcan elevar la valoración del personal sobre el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias
2) Motivación y empoderamiento.	Se evidencian los siguientes resultados de la Encuesta de Clima: Liderazgo y Participación: En el año 2020 - 90.89% En el año 2019 - 91.85%. <u>Evidencia: Informe Encuesta de Clima 2020 y 2019.</u>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Se evidencia los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: Satisfacción en la capacitación especializada y desarrollo. En el año 2020 - 80.65%	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	En el año 2019 - 88.67%  <u>Evidencia: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2020 y 2019.</u>	

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

**I. Resultados generales en las personas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).  2) Nivel de participación en actividades de mejora.	Se evidencia el Índice de Rotación IRP es de 30 la institución cuenta con buzones de Sugerencias y Quejas, gestionadas a través del Comité de Calidad. Año 2020 Quejas Internas: 32 <u>Evidencia: ROI RH</u> <u>Informes de Quejas y Sugerencias.</u>  Se evidencian los siguientes resultados de la Encuesta de Clima: Nivel de Mejoras y Cambios: En el año 2020 – 87.09% En el año 2019 – 78.04%  <u>Evidencias: Informe Encuesta de Clima Organizacional 2020, 2019.</u>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	No se han reportado dilemas éticos. <u>Evidencia: Reportes trimestrales notificando a la DIGEIG sobre los nuevos acontecimientos (denuncias, conflictos, consultas de índole moral entre otros).</u>	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Se han realizado donativos a organizaciones para atender a personas con discapacidad. <u>Evidencia: a) Informe de Ejecución Plan de Responsabilidad Social</u>	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	Se evidencia en el informe de Encuesta de Satisfacción 2020, Con relación a los tratos recibidos por el cliente/ciudadano del personal de la institución refleja un 95% de satisfacción, y en el factor de empatía demostrada por el empleado hacia los clientes/ciudadanos arroja un resultado de un 94% <u>Evidencia: Informe de Satisfacción Ciudadana 2020.</u>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	Se evidencia a través de la evaluación por desempeño realizada anualmente al 100% de cumplimiento. <u>Evidencias : Informe de Evaluaciones por Desempeño 2020.</u>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima: Nivel de uso de las tecnologías: En el año 2020 –77.6% En el año 2019 – 79.17 <u>Evidencia: Informe Encuesta de Clima Organizacional 2020, 2019.</u>	
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.	Se evidencia un cumplimiento del indicador de un el POA de un 106 % de actividades de capacitación ejecutadas en el <u>2020.</u> <u>Evidencias: Informe POA 2020</u>	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Se realizan anualmente la entrega de reconocimientos y placas a los servidores públicos que hayan tenido un desempeño excelente. En el año 2020 se han reconocido 160 empleados  <u>Evidencias: Artículos en página Web</u>	

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p> <p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>Se han realizado acciones de apoyo financiero en momentos de crisis. <u>Evidencia: Donación al Asilo de Ancianos San Fco. de Asís.</u></p> <p>Se han realizado algunas acciones dirigidas a personal en desventaja. <u>Evidencia: Donación al Asilo de Ancianos San Fco. de Asís.</u></p>	<p>No se evidencia el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.</p> <p>No se evidencia medición de la reputación de la organización.</p> <p>No se evidencia la medición de la opinión de la sociedad en cuanto a las acciones específicas desarrolladas.</p> <p>No se ha medido la opinión de la sociedad en el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad ni en la toma de decisiones.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.		No se evidencia la medición de las acciones específicas dirigidas a las personas en situación de desventaja.
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.  7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	Se evidencia que la institución es evaluada mensualmente por la Dirección General de Ética (DIGEIG).  La última evaluación del mes de diciembre 2020 fue de un 99% en todos los aspectos evaluados. Evidencia: <u>Evaluación de la DIGEIG 2020</u>	No se evidencia la medición del impacto de la organización en la sostenibilidad ambiental.

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

**Indicadores de responsabilidad social:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el		No se evidencia mediciones de la organización para preservar y mantener los recursos.



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).		
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Se evidencia las siguientes métricas en las redes sociales Año 2020 Twitter Tweet publicado: 352 Menciones : 3395 Interacciones: 88,355 Visitas al perfil: 37129</p> <p>Se evidencian acciones de ayudas con donativos a personas con discapacidad. <u>Evidencia: Donativo al asilo de ancianos 2020.</u></p>	<p>No se evidencia la medición de la frecuencia de las relaciones con los grupos de interés relevantes.</p> <p>No se evidencia la cobertura en otros medios de comunicación.</p> <p>No se evidencia el apoyo sostenido como empleador a las políticas de diversidad, integración e aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.</p>
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros</p>	<p>Se han realizado actividades dirigidas a instituciones para conocer su</p>	<p>No se evidencia la medición del apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>(número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>desarrollo en la modalidad de teletrabajo, prácticas promisorias en gestión de Carta Compromiso, benchmarking.</p> <p><u>Evidencias: páginas web</u> <u>Redes Sociales</u> <u>Benchmarking Senasa</u> <u>Benchmarking Miderec</u></p> <p>Se evidencian acciones de prevención en materia de salud, Comité de Seguridad en el Trabajo.</p> <p><u>Evidencia: Jornada de vacunación, Conformación Comité de Seguridad e Higiene en el Trabajo.</u></p>	<p>No se evidencia la medición de programas de prevención de riesgos en el sector salud y de accidentes.</p> <p>No se evidencian resultados en la medición de la responsabilidad social.</p>

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Se han recibido 7,009 solicitudes a través del S4. 1,581 solicitudes (ene-mayo 2021) asistencia al SASP Nivel de satisfacción de usuarios de 90%.</p> <p><u>Evidencia: S4, Reporte SASP, Encuesta de satisfacción ciudadana 2020</u></p>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Se evidencian resultados por medio de Servicio Consulta Volante de Pago por email; Consulta Expediente SASP; Portal de Concursos Públicos; Convenios de Trabajos con órganos y entes de la administración pública; Foros de Atención de Consultas: Relaciones Laborales (10 consultas en 2020 y 3 en 2021) y Análisis del Trabajo (7 consultas en 2020 y 8 2021); Expansión del SASP 130 instituciones y 377,327 expedientes de servidores incorporados en la base de datos; Talleres Ley 41-08.</p> <p><u>Evidencia: Portal Web</u></p>	<p>No se evidencia indicadores de impacto en la sociedad .</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Fueron realizados 4 benchmarking:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Senasa (para ver su sistema de atención al usuario)</li> <li>- Minderec (para ver su servicio de correspondencia)</li> <li>- Turismo (presentar el sistema de gestión de calidad del MAP)</li> </ul> <p>Sisalril (presentar el sistema de gestión de calidad del MAP).</p> <p><u>Evidencia: Reporte de visita, Fotos de Visita, Reunión de Participantes.</u></p>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Se evidencia que durante el primer trimestre del 2021 el cumplimiento de los convenios fue de un 20%.</p> <p><u>Evidencia: Sistema de seguimiento a Convenios .</u></p>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Fueron realizadas 3 auditorías al SGC: 2 internas (una en octubre de 2020 y otra en marzo 2021) y una externa en abril 2021.</p> <p>Además, se realizó una auditoría mensual de seguimiento a la Carta compromiso (áreas que tienen servicios comprometidos).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<u>Evidencia: Informes de auditorías.</u>  Desarrollo del Sistema automatizado para consulta de servidores incorporados a la Carrera Administrativa General y Especiales, Sistema de Encuesta de Clima en la Administración Pública (SECAP), SISMAP hospitalario, nueva versión de consulta de volante de pago, Sistema de consulta de Gestión Humana (SISCONGH), Nueva versión del portal CONCURSA y Programa televisivo MAP-TV.	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	Se han iniciado las socializaciones de la implementación de las reformas al sector público desde el Viceministerio de Reforma y Modernización. <u>Evidencia: Noticias página MAP.</u>	No se evidencia los resultados de la implantación de las reformas del sector público.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Se evidencia ejecución presupuestaria 2020/2021 vs. Cumplimiento POA 2020/2021. Banco de Conocimiento (BCAP) <u>Evidencias: <a href="https://map.gob.do/bcap/">https://map.gob.do/bcap/</a></u></p> <p>Se evidencia mejora e innovación en los procesos mediante la adecuación del Mapa de procesos a la misión y visión del MAP. Además, se establecieron nuevas políticas de calidad para alinearlas al mapa de proceso. <u>Evidencia: Mapa de Procesos MAP</u></p>	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>Se han realizado acciones en benchmarking 2020 : Benchmarking MITUR Benchmarking IDDOPRIL <u>Evidencia: Registro de Participantes Virtual</u> <u>Fotos</u></p> <p>En el primer trimestre del 2021 se observa un nivel de cumplimiento de convenios de 20.14% <u>Evidencia: Sistema de seguimiento a convenios</u></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Se evidencia que se han diseñado nuevos productos en línea.  <u>Evidencia: catálogo de servicios, redes sociales, sistema automatizado de turnos, consulta de servidores de carrera, nueva versión de consulta de volante de pago, Sistema de consulta de Gestión Humana (SISCONGH), nueva versión del portal CONCURSA, Programa televisivo MAP-TV, y uso de flotas institucionales.</u></p> <p>Recertificación ISO en el año 2020, 2021  Carta compromiso en el 2020.  <u>Evidencia: Certificados de Acreditación de AENOR</u></p>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>El Sistema de Gestión de Calidad cuenta con dos (2) certificaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificación ISO 9001-2015</li> <li>- Certificación UNE 93200 (Carta Compromiso)</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p><u>Evidencia: Certificados .</u></p> <p>Se evidencia el cumplimiento del 71% del presupuesto de la organización, en el año 2020, viéndose afectado por la suspensión de algunas actividades programadas en el POA, como consecuencia de la pandemia Covid-19.</p> <p>De enero a mayo del 2021 se evidencia una ejecución presupuestaria de 25% (RD\$216,555,651.48).</p> <p>En cuanto a los fondos recibidos del PARAP, se observa una ejecución de 12% durante el periodo enero-mayo de 2021.</p> <p><u>Evidencia: Informe de ejecución presupuestaria MAP, PARAP</u></p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>		<p>No se evidencia medición de la eficiencia de costos, en virtud de la suspensión de actividades programadas en el POA, como consecuencia de la pandemia Covid-19</p>

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