



**GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

CORPORACION ESTATAL DE RADIO Y TELEVISION (CERTV)

FECHA

26/12/2018

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
 6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
 7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. 5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen 	<p>Contamos con Misión, Visión y valores publicados en la página web certv.gob.do. Evidencias: Página Web, portal, presupuesto, plan estratégico, el poa, y en los manuales de gestión.</p> <p>Se han establecido cuatro (4) valores institucionales, alineados con la misión y visión de la institución y publicado en la página web CERTV. Respetando el marco legal de valores del sector publico Evidencias: manuales de gestión, plan estratégico, en el portal.</p> <p>Se socializan mediante comunicación y charlas para el conocimiento general Evidencias: están publicada en el mural de cada oficina</p> <p>Nuestra misión la establece la Ley 134-03 mientras que la visión ha sido establecida por la dirección general y los valores han sido establecidos y revisados y adaptados a nuestro entorno. Evidencias: Ley No. 134-03 en su artículo 7, donde se crea la Corporación Estatal de Radio y Televisión (CERTV).</p> <p>CERTV cuenta con un sistema de control interno este se rige por la norma básica</p>	<p>No se ha socializado con el 100% de los empleados</p> <p>No se implicará a todo el personal.</p> <p>No se ha revisado la visión ni la misión de la institución (2017).</p>

<p>cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>de control (NOBACI) Contraloría General de la República Dominicana.</p> <p>Evidencias: Seguimientos a reportes de la página contraloriagob.do NOBACI .</p> <p>Recursos Humanos en conjunto con el Comité de Ética validaron el Código de Ética, donde se trata de identificar los conflictos de interés y continuar con la política de socialización del Código de Ética. Evidencias: a través de la reunión de seguimientos y buzón de sugerencia.</p> <p>Para la continuidad con la misión, visión y valores, CERTV cuenta con un departamento de planificación y desarrollo que conjuntamente con el director general y el director administrativo trazando metas, se le da seguimiento al cumplimiento de las mismas y se tomaran las acciones necesarias de acuerdo a los resultados según el periodo establecido en cumplimiento de los ejes contenidos en el plan estratégico y las normas que nos rigen. Evidencias: en el portal y pagina web.</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Contamos con una estructura (organigrama) adecuada a nuestras funciones, revisada y aprobada por el MAP y la Dirección General de CERTV. Evidencia: Manual de Funciones, Manual de Cargos , manual de inducción y procedimiento</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. 3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad). 4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”). 5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001. 6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. 7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. 8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una 	<p>El personal se gestiona a través de capacitación, pasantía para cubrir las vacantes actuales y futuras. Evidencia. A través del reclutamiento y la publicación realizada interna</p> <p>A través del POA se mide los objetivos trazados por la institución para una mejora continua. Evidencia: a través de las reuniones de seguimientos</p> <p>Por la naturaleza de nuestra institución, contamos con un sistema de control interno que rige el organismo acreditación (NOBACI).</p> <p>Contamos con el portal donde se publican todos los procedimientos, plan estratégico y correo interno para la comunicación interna y externa. Evidencia: Portal, Página Web.</p> <p>La institución facilita todos los medios necesarios para el trabajo en equipo, con responsabilidad y respeto para llevar a cabo los procesos y una mejora continua. Evidencia: a través de la reunión de seguimiento.</p> <p>La comunicación interna es realizada a través de comunicación o correo electrónico. La</p>	<p>No se ha implementado un sistema de gestión de la información</p>
---	---	--

<p>organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>comunicación externa se gestiona a través de teléfono, correo electrónico y cartas.</p> <p>La dirección general comunica a través de las reuniones de seguimiento las iniciativas del cambio y lo que se espera. Evidencias: reportes por cada directores y encargados</p>	<p>No hay una política de calidad</p>
---	---	---------------------------------------

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p>El director administrativo junto al encargado de planificación y desarrollo dan seguimiento para que las acciones sean realizadas apegadas a los objetivos y valores establecidos. Evidencias: reportes por cada directores y encargados</p> <p>El director general en las reuniones de seguimiento escucha las sugerencias, inquietudes y aportes de todo el personal sin ningún tipo de discriminación (se ha establecido el procedimiento de quejas y sugerencias). Evidencias: informe</p> <p>Se informa y se consulta al involucrado de manera directa por: correos, circulares, reuniones, a través del director general y recursos humanos.</p> <p>La dirección general en conjunto con recursos humanos apoya a los empleados facilitando los insumos para la ejecución de</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. 6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. 7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias. 8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva. 9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. 10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados. 	<p>los objetivos propuestos. Evidencias: plan de capacitación.</p> <p>Trimestralmente los directores y encargados rinden informes sobre los logros obtenidos, con el fin de mejorar el desempeño. Evidencias: Informes de seguimiento.</p> <p>Los directores y encargados delegan en sus colaboradores las responsabilidades de las funciones asignadas acorde a sus competencias y perfiles de puestos establecidos. Evidencia: Manual de cargos.</p> <p>CERTV ofrece capacitación, cursos, talleres para el crecimiento del personal, para la mejorar las competencias de los empleados. Evidencias: listados de participación.</p> <p>Los directores y encargados reciben las recomendaciones de sus colaboradores a través de reunión y correo o personal donde presentan las propuestas correspondientes.</p> <p>Se estimula al colaborador por reconocimiento (diploma) y publicaciones por esfuerzo realizados, se establece en el procedimiento evaluación y desempeño, donde se implantan los lineamientos para reconocer el buen desempeño. Evidencia: Procedimiento evaluación y desempeño.</p> <p>Las necesidades de los empleados se responden de manera personalizada según las necesidades y circunstancias que se presenten (formulario de permiso). Evidencias: Formulario de tardanzas y ausencias y vacaciones.</p>	
---	--	--

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización. 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. 4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios. 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. 	<p>Anualmente los directores y encargados detectan sus necesidades de recursos para el mejor desempeño de sus funciones y son plasmadas en el plan anual de compras y contrataciones. Evidencias: Plan Anual de compras y contrataciones, Presupuesto.</p> <p>Se colabora con la modificación de la ley 166-12 sobre el sistema dominicano.</p> <p>Damos seguimiento a nuestro marco legal el cual está publicado en el portal y se le da cumplimiento a través del desarrollo del plan operativo (poa), además damos cumplimiento a las políticas relevantes que surjan de las instituciones estatales relacionadas a la institución (MAP, DIGEPRES, NOBACI) Evidencias: Leyes, reglamentos, normativas publicadas en el portal. Plan operativo anual.</p> <p>CERTV dispone de un plan estratégico 2016-2020 al cual se le da cumplimiento a través de los planes operativos anuales somos una institución descentralizada con autonomía funcional, jurisdiccional y Financiera cuyas funciones generales están integradas en todos sus actos de autoridad legales; en todo su quehacer económico, comercial y Financiero. Evidencias: Plan Estratégico.</p> <p>El personal se ha involucrado en el desarrollo del sistema a través de las charlas que se han realizado con este propósito. Evidencias: listado de asistencia.</p>	

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Se mantiene una importante relación con las autoridades políticas por medio del sistema dominicano que modifica la ley 166-12 que se relaciona con el MAP Y LA DIGEPRES).</p> <p>CERTV tiene acuerdo de colaboración con las siguientes instituciones: UNICEF, DIGEV, PROCURADURIA, DGCINE. Evidencias: publicaciones en el portal de estos acuerdos.</p> <p>CERTV apoya a las asociaciones relacionadas o realiza actividades tales como congresos nacionales de profesionales. Evidencias: Fotos y publicaciones de los eventos en la página web y el portal.</p> <p>CERTV en su plan estratégico 2016-2020 en cumplimiento al segundo eje estratégico: PLANTA FÍSICA: Actualizar física y tecnológicamente la corporación. Evidencias: atreves de la reuniones de seguimientos</p> <p>CERTV cuenta con una línea que identifica la razón de ser de la institución. Evidencias: Ley 134-03</p>	
---	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>Los resultados se comunican en la reunión de seguimiento que es realizada cada 15 días. Evidencias: listados de asistencia.</p>	

<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>Se realizan atreves de reuniones de seguimientos. Evidencias: listados de asistencia.</p> <p>Se hace atreves de reunión del consejo de administración. Evidencias: listados de asistencia.</p> <p>CERTV implementa un sistema de monitoreo y seguimiento al cumplimiento del plan operativo (POA) y al plan estratégico, en periodo trimestral, el cual destaca el desempeño y los avances de desarrollo de la institución basados en sus metas y objetivos trazados.</p> <p>CERTV cuenta con Evidencias: atreves de las reuniones de seguimientos y los informes. el análisis FODA, CAF.</p>	
---	--	--

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>CERTV consta con un plan estratégico que a su vez contiene los objetivos e indicadores estratégicos plasmados en la matriz de alineamiento estratégicos que se encuentran alineados a la visión y misión, en el plan operativo POA establecidos los ejes acción para llevar a cabo el logro de la misión y visión y los objetivos estratégicos de la institución. Evidencias: de las reuniones de seguimientos.</p>	<p>No se han involucrado a todos el personal en el desarrollo de la estrategia y de la planificación</p>

<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>CERTV tiene establecido en el plan operativo anual POA las actividades que conlleva al logro de los resultados esperados de la misma. Evidencias: La mejora continua y los informes</p> <p>La institución gestiona la disponibilidad de los recursos por medio del presupuesto anual y cumplimiento del cobro del 10% de publicidad a las instituciones del Estado.</p>	<p>No se han realizado encuesta ni estudio para medir la eficacia del plan operativo y del plan estratégico</p> <p>Los recursos son a corto y largo plazo para la necesidad de los empleados.</p> <p>No hay una política de responsabilidad social en la institución</p>
--	--	--

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia. 6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia). 7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés. 	<p>Las prioridades de la institución son definidas a través del plan estratégico y plan operativo POA. Evidencias: se analizan en la reuniones de seguimientos</p> <p>Los objetivos estratégicos se encuentran establecidos en el plan estratégico y debidamente desarrollado en el plan operativo anual el cual entrelaza las actividades con las áreas responsables. Evidencias: atreves de los informes en la reunión de seguimientos</p> <p>El POA es actualizado según los resultados obtenidos.</p> <p>El POA es difundido en las reuniones de seguimiento y vía correos electrónicos. Trimestralmente los directores y encargados presentan los informes para la elaboración de la memoria institucional a través de las cual se da seguimiento a los logros alcanzados. Evidencias: Informes, Memoria Anual.</p> <p>Las necesidades y mejora de las estrategias son evaluadas y priorizadas en el plan anual de compras y en el POA. Evidencias : se</p>	<p>No se han aplicado métodos de medición para el rendimiento de los servicios y resultados para la eficacia e impacto en la eficiencia.</p>

	informa a través de la reunión de seguimientos mensualmente con los involucrados	
--	--	--

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.		No hay una cultura enfocada a la innovación
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No se han establecido indicadores internos para el cambio y la demanda externa de innovación y cambio.
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No hay un seguimiento en cuanto a los debates sobre la innovación y la modernización planificada para los empleados
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	A través de la implementación del procedimiento acciones correctivas y preventivas se lleva a cabo el análisis de los resultados de la no conformidad que se presentan en las reuniones de seguimiento. Evidencias: a través del informe de supervisión.	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	La disponibilidad de los recursos y lo planificado es a través del presupuesto institucional.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No hay un enfoque de equilibrio de abajo hacia arriba ni de arriba hacia abajo.
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	Para la eficacia de la prestación de servicios, la transparencia y la interacción entre la institución y los ciudadanos / clientes, la herramienta utilizada es la página web. Evidencias: portal institucional	No se han realizados encuesta de clima organizacional y encuesta de satisfacción al cliente interno ni externo

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none">1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.	<p>Las necesidades de recursos humanos se detectaron en base a la estructura organizacional de CERTV y las necesidades que se detectan en las áreas son incluidas en el plan anual de compras y contrataciones anual. Evidencias: planificación de RRHH.</p> <p>Para las contrataciones de recursos humanos se busca cumplir con las competencias necesarias establecidas en los perfiles del manual de cargos. Evidencias: Manual de cargo y procedimiento de reclutamiento y selección.</p> <p>Para asegurar las capacidades de las personas se cumple con los requisitos descritos en los perfiles del manual de cargos.</p>	

<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura).</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>Se elaboró el procedimiento evaluaciones y perfiles de los cargos.</p> <p>El procedimiento evaluaciones y perfiles de los cargos establece los lineamientos para el desempeño del personal.</p> <p>Este se cumple con los requisitos descritos en los perfiles del manual de cargos.</p> <p>Disponemos de los equipos tecnológicos sobre el sistema de información que abarca la gestión del sistema financiero con un personal capacitado. Evidencia: Sistema SDA.</p>	<p>No se ha implementado el sistema de carrera</p>
---	--	--

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>La capacidad del personal se establece en los requisitos para cubrir las necesidades de la institución con relación a recursos humanos, y queda evidencia en su curriculum que es comparado al perfil de puestos.</p>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general</p>	<p>Cada encargado detecta las necesidades de capacitación de su personal y recursos</p>	

de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	humanos en cumplimiento de lo establecido por el MAP. Elaboran el plan de capacitación para ampliar las competencias del personal. Evidencias: Plan de capacitación, listados de asistencia.	
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.	Disponemos de un plan de capacitación que incluye las necesidades de formación de todo el personal fijo.	
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.	Se han impartido capacitaciones sobre la ley 41-08, quejas y sugerencias, liderazgo, entre otros. Evidencias: Listados de asistencia.	
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	Al personal de nuevo ingreso se le hace una inducción que contiene desde la misión, visión, valores, organigrama, ley 41-08 y cuáles son sus responsabilidades dentro de la institución y los lineamientos que debe cumplir. El encargado del área le informara cuales son las funciones a realizar. Evidencias: Formulario de inducción al personal.	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	CERTV promueve y apoya al empleado que desea superarse en otras áreas. Evidencias: Acciones de personal.	
7. Desarrollar y promover 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).	CERTV ha desarrollado capacitación utilizando los medios electrónicos y herramientas de enfoque multimedia para la capacitación, inducción al personal hacia los	

	procesos. Evidencias: uso de medios audiovisuales.	
8. Planificar 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.		No se han impartido capacitaciones para el desarrollo en las áreas de gestión de riesgo.
9. Evaluar 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 de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.		No se ha evaluado el impacto de los programa de formación y desarrollo de las personas y a el traspaso de contenido a los compañeros, en la relación con el costo de las actividades.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se ha revisado la necesidad de promover carreas para desarrollar planes en concordancia

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Se socializan con el personal asuntos relevantes de la institución como son: los logros de los acuerdos, los resultados de las gestiones de la participación en actividades relacionadas con otras instituciones. Evidencias: Fotos, publicaciones de los eventos, reuniones.	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	Se conforma con equipo de trabajo para el desarrollo de las actividades de la institución como ejemplo: elaboración y revisión de documentos, coordinación y organización de las actividades. Evidencias: designación de comité de calidad.	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el	Se involucra a los empleados en el desarrollo de la elaboración y revisión de los	

desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	documentos en la identificación e implementación de acciones correctivas y preventivas y de mejora continua.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Al momento de definir los objetivos en la reunión de seguimiento fueron consensuados con los directores y encargados involucrados y se acordó la forma de medir su consecución. Evidencia: listados de asistencia	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Al momento se realizan encuesta sobre las capacitaciones impartidas al personal y los resultados se dan a conocer en la reunión de seguimiento para la toma de decisión.	No se dan a conocer las interpretaciones de la toma de decisión.
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.		No existe los mecanismos de evaluación entre supervisores y supervisados
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Contamos con un plan de acciones preventivas que incluye la realización de acciones para afrontar el cuidado de los requisitos de seguridad laboral. Para el 2019 se ha incluido una capacitación para la salud ocupacional. Evidencias: listados de asistencia.	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	Existe la flexibilidad para otorgar permisos según las necesidades del personal, entre estos están los permisos para estudios y seguimiento de tratamientos fisioterapéuticos. Evidencias: formulario de tardanzas y ausencias.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No se ha presentado acciones en atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad

10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).		No se han implementado planes para proporcionar métodos de premiación a las personas de una forma no monetaria.
--	--	---

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Los usuarios son los clientes que demandan nuestros servicios de evaluación, acreditación y de capacitación. Los proveedores son todos los registrados en compras y contrataciones. Evidencias: Registro de proveedores del estado.	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.		No se ha desarrollado ningún acuerdo de colaboración en los diferentes aspectos de responsabilidad social.
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	Se tiene acuerdo de colaboración con las instituciones del estado. Evidencias publicaciones de los acuerdos.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No se ha evaluado de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Se han identificado las necesidades de alianzas y se han firmados acuerdos de colaboración en base a la necesidades	

	detectadas. Evidencias publicaciones de los acuerdos en portal .	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Las responsabilidades de cada socio en la gestión de alianza colaboración están definidas en los acuerdos de colaboración institucional que se han firmado. Evidencias publicaciones de los acuerdos en el portal	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		Aun no se tiene las posibilidades de las colocación de las demás instituciones
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.		No se seleccionan los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trata de contratación publica

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	A través del plan y las reuniones de seguimiento se dan a conocer las informaciones relevantes de la institución.	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.		No se ha implementado un mecanismo aun para los requisitos de los ciudadanos
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	Para la elaboración del borrador del procedimiento se publicó en el portal para los comentarios y considerarlos positivo y/o negativo. Evidencias: Portal institucional.	

4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	Para las reclamaciones o quejas, hemos establecido el procedimiento de quejas y sugerencias, disponemos de los formularios para las quejas y las sugerencias.	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	Hemos establecido el procedimiento revisión y responsabilidad por la dirección y responsabilidad compromiso con los objetivos, donde se establecen los lineamientos para la realización de por los menos una vez al año los informes para la decisión que se tome.	
6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).		No se ha desarrollado la forma de los ciudadanos /clientes
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.		No se ha establecido una política de calidad
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.		No se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento de los ciudadanos/clientes

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Finanzas está alineada con el plan estratégico y el sistema DIGEPRES con el que	No tenemos un sistema contable integrado al DIGEPRES

	gestiona para la ejecución del presupuesto. Evidencia: Plan estratégico, presupuesto anual.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	En cuanto a lo establecido en la planificación estratégica, la ejecución del gasto prioriza la capacitación del personal y divulgación.	No disponemos de un análisis de los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	El registro de las transacciones y digitación de los registros se realizan en cumplimiento de los requisitos establecidos por la DIGEPRES. Evidencia: disponible en el portal de transparencia.	No disponemos de un sistema automatizado de contabilidad
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Para asegurar la eficacia de la gestión financiera disponemos de un sistema de compras y contrataciones.	No tenemos contabilidad de costo, ni sistema de control
5. Introducir 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 elabora el plan de compras plurianual, presupuesto por programa.	No disponemos de un plan de costo
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Las responsabilidades financieras se delegan al personal contratado para el manejo de los cursos, compras y contrataciones de presupuesto y contabilidad.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	La capacitación del personal y divulgación, se evidencia a través del balance de apropiación	No disponemos de un análisis del costo- beneficios
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Están dentro de los resultados presupuestarios.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento	CERTV en su proceso de implementación almacena, mantiene y evalúa las	

<p>de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. 3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. 4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.). 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). 6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad. 7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización. 	<p>informaciones para la prestación del servicio según la norma establecida, las informaciones establecidas se hacen a través de la elaboración de notas de prensa y material audiovisual, esta información se almacena y se mantiene en archivo físico y digital.</p> <p>Cada área recoge, procesa y utiliza las informaciones externas que necesita para el desempeño de sus funciones.</p> <p>En el procedimiento elaboración control, modificación, distribución de documento y registro se establecen los lineamientos para el control para las informaciones revisadas y autorizadas por la dirección general.</p> <p>Los canales internos para difundir las informaciones son los correos electrónicos, comunicación entre otros.</p> <p>Se realizan capacitaciones, talleres, charlas de sensibilización, entrega de manuales con el contenido impartido. Evidencias: Listados de asistencia, manuales.</p> <p>La documentación se distribuye de forma física a cada director y encargado para su personal que le aplique y en formato digital. Evidencias: comunicaciones, circulares, correos electrónicos.</p> <p>Para garantizar las informaciones claves el departamento de TIC realiza backups las computadoras. El conocimiento es compartido a través de inducciones que se realiza a los empleados para que conozcan</p>	
---	---	--

	las labores que otras áreas desempeñan. Evidencias: Listados de asistencia.	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. 4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública. 6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente. 	<p>Contamos con un encargado de TIC, correo electrónico institucional y un portal institucional.</p> <p>Contamos con plan de acción preventivas aprobado que incluye la elaboración de un plan de seguridad de la información para abordar el uso seguro eficaz y eficiente de la tecnología</p> <p>Hemos desarrollado un portal informativo donde suministramos a los clientes las informaciones necesarias para la prestación</p>	<p>No se ha evaluado la relación de costo-efectividad de las tecnología usadas</p> <p>No se ha desarrollado la implementación de las tecnologías de la información</p> <p>No se ha definido como TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado</p>

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>de nuestros servicios. Evidencias: portal institucional.</p> <p>Trabajamos bajo el marco de las leyes establecidas y vigentes en el país (OPTIC).</p>	<p>No se ha tomado en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de la TIC</p>
---	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>Disponemos de una edificación para la sede central, con acceso a las principales avenidas y disponemos de espacios suficientes para el desarrollo de todas las actividades.</p> <p>Se asegura el mantenimiento de los equipos utilizados, con un personal capacitado. Evidencias: listados de asistencia a capacitaciones, procedimiento de servicios generales.</p>	<p>No se dispone de un plan de seguridad y emergencia implementado</p>

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>Se garantiza el mantenimiento y la seguridad de los medios de transportes, mediante el control del kilometraje de cada vehículo, hemos implementado estrategias para garantizar el uso eficaz de los recursos energéticos a través de charla. Evidencias: listados de asistencia y registros de kilometraje.</p> <p>Contamos con los parqueos suficientes para el acceso a la edificación.</p> <p>Tenemos una política integral para gestionar los activos físicos. Evidencia: procedimiento de contabilidad.</p>	<p>No ponemos las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>
---	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Se dispone de un mapa de proceso aprobado por la MAE.	

<ol style="list-style-type: none"> 2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). 3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. 4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos. 5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes). 6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización. 7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario, 8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.). 9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia). 10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchmarking nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios. 	<p>Las responsabilidades se han establecido en los perfiles de puesto y en los procedimientos de gestión.</p> <p>Se ha elaborado un manual de gestión con los requisitos establecido en cumplimiento a los objetivos estratégicos.</p> <p>Para la elaboración de los procedimientos se involucraron los directores y encargados para una mejora continua. Evidencias: levantamiento de información</p> <p>Se ha asignado recursos a los procesos en función a la importancia de contribución para los fines estratégicos de la institución. Evidencias: Presupuesto anual.</p> <p>Se ha establecido que los documentos deben ser revisados cuanta veces sea necesario para asegurar su adecuación. Evidencias: procedimiento requerimientos legales.</p> <p>Se han implementado los indicadores para los resultados de la eficacia de los procesos. Evidencias: Plan estratégico y POA.</p> <p>Se ha evaluado el impacto de TIC para los servicios electrónicos en los procesos de la institución. Evidencias: reuniones de seguimientos.</p> <p>Los documentos han sido elaborados bajo la norma de control interno y la asesoría de la NOBACI.</p>	<p>No se han analizados ni evaluado el riesgo t los factores críticos de éxito de los procesos</p>
--	--	--

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	No aplica	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).		No se ha involucrado a los ciudadanos / clientes en la mejora de los servicios
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	Se ha involucrado a los empleados en la implementación de la gestión de los procesos. Evidencias: reuniones, listados de asistencia.	
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	Para involucrar a los ciudadanos/ clientes en la prestación de servicios se realizan capacitaciones para dar a conocer los requisitos para el cumplimiento según la norma que le aplique. Evidencias: Listados de asistencia a las capacitaciones.	
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.		No se ha involucrado a los ciudadanos / clientes en la mejora de los servicios interactivo de entrega de información y de canales de comunicación eficaces
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	Con el fin de asistir en el portal los documentos e informaciones necesarias para el acceso a los servicios que ofrecen. Evidencia: Portal institucional.	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros	Los documentos están disponible en el portal.	

de noticias en formato de audio, etc.).		
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Hemos establecidos el procedimiento quejas y sugerencias para la gestión de las quejas y reclamaciones.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.		No se ha documentado la cadena de prestación de los servicios a la que la institución y sus colaboradores pertenecen
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.		No se ha coordinado unir los procesos. Privados no lucrativo y publico
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se ha desarrollado un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		El análisis de ciudadanos/ clientes a través de las diferentes instituciones no se ha coordinado un proceso para superar los límites.
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se han creado grupos de proveedores para solucionar los problemas de servicios
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).		No se ha creado incentivo para la dirección ni los empleados crear los procesos.
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	Se ha desarrollado una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos, desarrollando horizonte para el auto diagnostico CAF. Evidencia: Auto diagnostico CAF.	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none">1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).	<p>Contamos con horarios de apertura y cierre disponible en la página web.</p> <p>Contamos con el portal de transparencia actualizado disponible.</p> <p>Se ha implementado la medición para los servicios de los usuarios y brindar una mejor señal. Evidencia: Portal institucional.</p> <p>Los requisitos del cumplimiento de las normas que aplican según el esquema establecido. Evidencia: Ley No. 134-03 en su artículo 4, de creación de la Corporación Estatal de Radio y Televisión.</p>	<p>No se han realizado mediciones de percepción de la imagen global ni la encuesta de clima organizacional.</p> <p>No disponemos de datos estadísticos tabulados sobre el involucramiento de los ciudadanos / clientes en los procesos de trabajo y toma de decisiones.</p>

<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Se han realizado mediciones de percepción sobre la información disponible adecuada al grupo de interés. Evidencia: pagina web.</p> <p>Se ha implementado encuesta para saber opinión de la capacitación tanto interno como externo sobre las actividades desarrolladas. Evidencia: formularios de evaluación acciones formativas.</p> <p>Se han realizado mediciones de percepción en cuanto al nivel de confianza hacia la institución para el servicios / usuarios. Evidencia: página web.</p>	<p>No se han realizado la correcta mediciones para la información de ciudadanos/clientes</p>
--	---	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</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.</p>	<p>Se cuenta con el buzón de sugerencia y el portal.</p> <p>Se ha determinado el método del buzón de sugerencia y la página web para la quejas y sugerencias.</p> <p>Se han establecidos indicadores para el cumplimiento en relación a los ciudadanos / clientes y/o usuarios.</p> <p>Anualmente se realizan revisión y son plasmada en el plan operativo anual y plan de compras y contrataciones, en el cual se han cumplido las necesidades de formación que</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia la cantidad de sugerencias recibidas.</p>

	se realizaron. Evidencias: atreves de la reuniones de seguimientos	
--	--	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. Costo de los servicios. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. 	<p>Contamos con un horario de atención de la institución disponible en la página web.</p> <p>El tiempo de espera están establecidos en los procedimientos de la gestión de la institución</p> <p>Disponible en el portal de la institución</p> <p>La responsabilidad de la gestión de los distintos servicios está descrita en cada uno de los procedimientos del de la gestión de la institución. Evidencias: procedimientos, manuales.</p>	

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> Número de canales de información y su eficiencia. Disponibilidad y precisión de la información. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. Número de actuaciones del Defensor Público. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información. 	<p>Contamos con (4) canales de información son: correo electrónico, pagina web, portal, vía telefónica</p> <p>Las informaciones están disponible en el portal.</p> <p>Se ha establecido como un objetivo evaluar el alcance de la señal abierta a todo el territorio nacional y se incluyó en el plan operativo anual POA. Evidencias: Portal institucional</p> <p>No hemos tenido ninguna intervención del defensor público.</p> <p>Mensualmente se publican los reportes requeridos en el portal de transparencia y se incluyen los documentos relevantes a la institución. Evidencia: Portal institucional.</p>	

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales). 	<p>No se ha recibido quejas</p> <p>No hemos recibidos expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso.</p> <p>En los procedimientos de la gestión se han establecido los requisitos normativos y legales que deben ser cumplidos al momento de la prestación de servicio y la evaluación.</p> <p>Evidencias: Procedimientos y manuales de gestión.</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. 	<p>Se han realizado charla para dar a conocer la misión, visión y valores. Evidencia: listados de asistencias.</p> <p>El personal involucrado ha participado en actividades de mejora (elaboración de planes, acciones correctivas y preventivas, diagnostico</p>	<p>No se han realizado encuesta de medición a la percepción de la persona sobre la imagen y el rendimiento global</p>

<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> <p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p> <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>por el personal. Evidencia: reuniones, listados de asistencia.</p> <p>Todo el personal ha firmado un compromiso de imparcialidad, objetividad y confidencialidad y una carta de compromiso. Evidencia: Código de ética.</p> <p>Se realizan diversas sesiones de trabajos durante el año. Evidencias: Listados de asistencias y reuniones.</p>	<p>No se ha realizado encuesta percepción a los empleados sobre la responsabilidad social de la institución.</p>
---	--	--

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Disponemos de los resultados en relación a la percepción de la dirección y la gestión sobre la capacitación de los altos y medios para dirigir la institución. Evidencia: evaluaciones de desempeño.</p> <p>Disponemos de resultados de los diferentes procesos de la institución. Evidencias: informes, minutas.</p> <p>Disponemos de resultados de las tareas y evaluación de los diferentes procesos de la institución. Evidencias: evaluaciones de desempeño</p> <p>Disponemos de resultados de los diferentes procesos de la institución con la calidad y el esfuerzos individual y de equipo evidencias: evaluaciones y desempeño, capacitación entre otros talleres</p> <p>Disponemos de resultados de los diferentes procesos sobre el enfoque para los cambios y</p>	

	la innovación de la institución evidencias: a través de la capacitación y los talleres	
--	--	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo. 		<p>No se han realizado encuesta de clima organizacional</p> <p>No tenemos resultados hacia el enfoque social</p> <p>No disponemos de resultados de la toma de consideración de la igualdad y oportunidades a los comportamientos de la institución...</p> <p>No se han realizado encuesta de clima organizacional</p>

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización. 	<p>Disponemos del plan de carrera y el desarrollo de la competencia</p> <p>Disponemos de lo relacionados con la percepción sobre la motivación y el empoderamiento evidencias: a través de certificados y reconocimientos a fin de año</p> <p>Disponemos de los resultados en acceso a la formación en relación con los objetivos estratégicos de la institución evidencias: de la reuniones de seguimientos</p>	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.). 2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos). 3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones). 4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades. 5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación. 6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas). 7. 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 	<p>Se han establecido e implementado el sistema de monitoreo a los indicadores en base a la motivación y la implicación de la meta evidencias: atreves de la reunión de seguimientos y auditoria interna</p> <p>Disponemos de resultados de mediciones del nivel de involucramientos en las mejoras de las actividades realizadas. evidencias: atreves de la reunión de seguimientos y auditoria interna</p> <p>Disponemos de resultados de mediciones del nivel del uso de las tecnologías de la información y comunicación evidencias: atreves de la reunión de seguimientos y auditoria interna</p>	<p>No hay base de datos automatizada que arroje resultados en el comportamiento de las personas</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia las evaluaciones del desempeño</p> <p>En los últimos tiempo no se ha medido la eficacia de la actividades formativas</p> <p>No disponemos del indicador ciudadanos/clientes para responder a sus necesidades</p>

<p>personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Se obtiene a través de las entregas de comunicaciones</p> <p>Han participado en actividades relacionadas con la responsabilidad social promovida por la institución evidencias: en el portal y la página web, periódico y revista</p>	<p>No se ha reportado dilema ético</p>
--	--	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de.....

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de</p>		<p>No contamos con el impacto del funcionamiento de la institución sobre la calidad de vida de los ciudadanos / clientes</p> <p>No disponemos de resultado de reputación de la institución</p> <p>No contamos con el resultados del impacto económico en la sociedad en el ámbito local regional y nacional</p>

<p>carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.). 5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). 6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad). 7. Opinión del público en 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.). 8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.). 9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social. 	<p>Contamos con los resultados los usuarios o públicos generales para la transparencia y el comportamiento ético de la institución. Evidencias: en portal y la pagina web</p> <p>Contamos con la participación de la comunidad donde estamos instalado evidencias: en el portal y la página web, periódico y revista</p> <p>Contamos con la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidades sociales</p>	<p>No disponemos con el enfoque medioambientales</p> <p>No contamos con el impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional y nacional</p> <p>No contamos con los resultados de la percepción del impacto en la sociedad en el ámbito local, regional y nacional</p>
--	--	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional
Indicadores de responsabilidad social:

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.). 2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). 5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas). 6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. 7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados). 8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales). 9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas). 	<p>Tenemos un indicador para preservar y mantener los recursos evidencias : a través de la reunión de seguimiento</p> <p>Se ha determinado el grado de cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación evidencias: a través de la página web</p> <p>La institución ha participado en diferentes intercambios productivos de conocimiento en actividades evidencias: página web, el portal revista</p>	<p>No tenemos indicador para los grupos y representantes de la comunidad</p> <p>No ha estimado el costo a las personas en situación de desventaja</p> <p>No hay un indicador para las desventajas de la situación de las personas</p> <p>No hemos participado</p> <p>No disponemos de resultados para el apoyo a los ciudadanos / clientes</p> <p>No se ha implementado programas para la prevención de riesgos para la salud.</p>

10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	No disponemos de resultados para la responsabilidad social.
---	---

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).		No disponemos de resultado
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).		No disponemos de resultado
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.		No disponemos de resultado
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.		No se ha documentado los resultados
5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.		No disponemos de resultados documentados
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.		No disponemos de resultados documentados
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.		No disponemos de resultados documentados

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	Se han implementado indicadores para la gestión de los riesgos evidencias : se da a conocer en la reunión de seguimiento cada 15 días	

<ol style="list-style-type: none"> 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). 6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). 7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización. 8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). 9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. 10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera. 	<p>Para el año 2018 la ejecución presupuestaria fue de un 98%</p> <p>Disponemos de resultado para la mejora del desempeño y la innovación del servicios evidencias: atreves de la auditoria interna y los objetivos</p> <p>Durante el año 2017 se realizó una auditoria por la contraloría (NOBACI) encontrando varias no conformidad evidencias: atreves del sistema de la nobaci se puede confirmar esta evidencia página contraloría.gob.do/nobaci</p> <p>CERTV garantiza los recursos financieros y legales necesarios para la operación efectiva de los objetivos e incorporando en el plan anual POA</p> <p>la gestión financiera es auditadas por la contraloría de la republica</p>	<p>No disponemos de resultados documentados (análisis compartidos)</p> <p>No disponemos de resultados documentados (sobre la eficacia de la alianzas</p> <p>No disponemos de resultados documentados (de datos estadísticos sobre el valor añadido del uso de la información y de la tecnología de la comunicación para aumentar la eficacia, y disminuir la burocracia administrativa.</p> <p>Estamos en procesos para la participación</p>
--	--	--

11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).		no contamos con estadísticas en relación a la eficiencia de costos impactos logrados al menor costo posibles
---	--	--

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.