



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**UNIDAD DE ELECTRIFICACION RURAL Y SUB-URBANA  
UERS**

**FECHA**

**Julio 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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</li>   <li>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.</li>   <li>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.</li> </ol>	<p>La UERS tiene formulada su Misión y Visión.  <b>Evidencias: en la presentación plasmada en el Plan Estratégico y el Plan operativo, los empleados la tienen incluidas en su carnet de identificación, así como en los murales y Fondos de pantallas. También están ubicados En el Lobby de la Institución. Además está incluida en la presentación de Inducción y la Pagina Web de la Institución.</b></p> <p>Establecemos un marco de valores alineadas con la misión y la visión de la organización respetando el marco general de valores del sector público.  <b>Evidencias: Ley 125-01(Ley General de Electricidad) y el Decreto 16-06 (Reglamento con la cual crea la institución. Misión, Visión y Valores de la UERS</b></p> <p>Aseguramos la comunicación de la Misión, Visión y Valores, el mismo es realizado con los ejecutivos de la Institución, involucrando a todas las áreas que componen la organización.  <b>Evidencias: Carnet de identificación, murales, fondos de pantallas. Lobby de la Institución y registros de participación de las socializaciones.</b></p>	

	<b>Presentación Institucional.</b>	<b>Inducción</b>
<p>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.</p> <p>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 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>Cada año, al momento de la formulación de los POAS se hace revisión de la Misión, y Visión y Valores. El PEI conlleva el análisis de ambiente interno y externo (FODA) a los fines de ajustarse de manera flexible al Entorno.</p> <p><b>Evidencias: convocatorias y Registros de reuniones realizadas.</b></p> <p>La Institución cuenta con un Código de Ética y un Reglamento Disciplinario.</p> <p><b>Evidencias: el Acta de conformación del Comité de Ética Pública. La Institución cuenta con un Código de Ética y un Reglamento Disciplinario.</b></p> <p>La MAE notifica a lo interno de la Institución su compromiso con el cumplimiento de las Normas de Control Interno y la Transparencia. Documentaciones que avalan la creación de diferentes Comités a lo interno de la Institución, los cuales buscan lograr compromiso.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <b>Comité de Control Interno</b>  <b>Comité de Calidad</b>  <b>Comité de Ética Pública</b>  <b>Comité de Compras y Contrataciones</b>  <b>Comité de Meta Presidencial</b></p> <p>La MAE realiza reuniones periódicas con los representantes de las diferentes áreas de la Institución, para dar seguimiento a las Operativas y la planificación. Así mismo se realizan Capacitaciones sobre Liderazgo.</p>	

	<b>Evidencias: Son convocatorias, registros de participantes, minutas, fotos, otros. Plan de Capacitación.</b>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. 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>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>La UERS cuenta con procesos y estructuras funcionales de acuerdo a las estrategias propuestas en el Plan Estratégico 2017-2020 que cumplen con las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Esto debido a que al momento de la elaboración del mismo se consideraron las demandas más comunes de los ciudadanos. Desde mediados del 2008, la UERS ha incorporado dentro de la instalación de sus estructuras energéticas, la utilización de Energía Alternativa, así como también la apertura de nuevas sucursales en regiones del país y la incorporación de la participación de los representantes de las provincias.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <b>Los Manuales de Procedimientos</b>  <b>Manual de Organización y Funciones</b>  <b>Manual de Puestos</b>  <b>Plan Estratégico/Ejes Estratégico</b>  <b>POA</b>  <b>Matriz POA.</b>  <b>Notas de Control Interno</b></p> <p>La institución realiza reuniones periódicas con el personal, con el objetivo de evaluar el diseño</p>	

<p>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).</p> <p>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”).</p> <p>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.</p> <p>6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>organizativo y el modelo de gestión vigente.</p> <p><b>Evidencias: Lista de Asistencia Reuniones de Seguimiento MAE, convocatorias, fotos y otros.</b></p> <p>Definimos resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, Plan Estratégico</p> <p><b>Evidencias:</b> <b>Matriz POA</b> <b>Manual de Organización y Funciones</b></p> <p>Desarrollamos un sistema de gestión de la información, implementación NOBACI,</p> <p><b>Evidencias:</b> <b>Matrices NOBACI:</b> <b>Ambiente de Control</b> <b>Valoración y Administración de Riesgos</b> <b>Actividades de Control</b> <b>Información y Comunicación</b> <b>Monitoreo y Evaluación</b></p> <p><b>Matriz POA</b></p> <p>Nuestro personal ha participado en diversas capacitaciones sobre los principios de GCT.</p> <p><b>Evidencias: Registros de participantes del taller Diagnostico CAF, Auto diagnostico CAF, Certificados de Participación Empleados Capacitaciones de Gestión de la Calidad, Norma ISO, Política y Objetivos de Calidad.</b></p> <p>La empresa utiliza los sistemas SAP, APLICACIONES, EIKON, File Maker</p>	
--	---	--

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p><b>Evidencia: Constancia de la existencia de los sistemas.</b>          La institución comprometida con establecer las líneas de acción y el trabajo en equipo, elabora su Plan Estratégico Institucional 2016-2020, hemos creado comisiones de trabajo relacionadas al cumplimiento, y seguimiento de los planes de mejoras o proyectos, y trabajo en equipo. También contamos con una gerencia de Control Interno que se encarga de la elaboración de Manuales y Procedimientos.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <b>Manual de Organización y Funciones</b>  <b>Manuales de Procedimientos</b>  <b>Notas de Control Interno</b>  <b>Circular Creación del Comité de Calidad.</b>  <b>Circular Creación Comité de Compras</b>  <b>Circular Creación Comité Meta Presidencial</b></p>	
<p>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 organización.</p>	<p>Tenemos condiciones para comunicarnos interna y externamente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><b>Interno</b>  <b>Circulares, Correos Institucionales, Nota de Contraloría, Murales Informativos, Buzones de Quejas y Sugerencias.</b></p> <p><b>Externo</b></p> <p><b>Pagina Web</b></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><b>Redes Sociales (Facebook, Instagram, Youtube, Twitter, WhatsApp)</b> Se ha implantado una cultura de cambio en todos los niveles de la Organización, a través de Dialogo Participativo y el acompañamiento continuo en los procesos de aprendizaje de nuevos procesos. <b>Evidencia: Convocatorias Reuniones, Coach designado para el acompañamiento del personal de nuevo ingreso, documentación del proceso de inducción y Encuestas Clima Laboral.</b></p> <p>Se realizan actividades de socialización con el personal y con los grupos de interés. <b>Evidencia: Listas de asistencias, Minutas de reuniones y Formulario de establecimiento de Metas/ Evaluación de los Acuerdos.</b></p>	
--	--	--

**SUBCRITERIO I.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>La MAE muestra un compromiso fuerte sobre la necesidad imperante de cumplir con las normativas y legislaciones vigentes. A través de la creación de diferentes Comités de Trabajo y la instrucción formal, a través de Circulares. <b>Evidencias: Circulares.</b></p> <p>Existe un Código de Ética que promueve el respeto mutuo entre los empleados, así como medidas proactivas de lucha contra</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>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>todo tipo de discriminación. También contamos con un Reglamento Disciplinario.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <b>Lista de Asistencia y Fotos Socialización Código de Ética y Reglamento Disciplinario. Copia Amonestación Escrita.</b></p> <p>La MAE informa de manera periódica sobre los cambios de impacto que afectan a la organización, en procura de continuar dando cumplimiento a las normativas y controles establecidos.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <b>Circulares</b>  <b>Lista de Asistencia de Reuniones</b>  <b>Correos Internos</b></p> <p>La UERS apoya a los empleados a alcanzar sus objetivos y cumplir sus obligaciones brindándoles las herramientas y recursos necesarios.</p> <p><b>Evidencia: Manual de Organización y Funciones, Manual de Puestos, Notas de Control Interno, Manual de Procedimiento. Fotografías Reconocimiento al Personal. Plan de Capacitación, Plan de Motivación, Documentación de la designación del responsable del proceso de Coaching para el acompañamiento del personal de Nuevo Ingreso.</b></p> <p><b>Retroalimentamos, a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal como individual.</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p>	
---	---	--

<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p><b>Documentación                      Procedimiento</b>  <b>Evaluación de Desempeño.</b>  <b>Formulario Acuerdo de Desempeño.</b>          Existe procedimiento que instruyen sobre la gestión de la delegación de funciones y la representación del personal ausente, a los fines de asegurar el cumplimiento de las responsabilidades y la rendición de cuentas.  <b>Evidencia: Nota de Control Interno No. 108</b></p> <p><b>Correos Internos de Notificación</b>          Promovemos una cultura de aprendizaje,  <b>evidencia: Planes de Capacitación, Coach designado para el Acompañamiento del personal de nuevo ingreso y Pagos de Formación Continuada.</b></p> <p>La Institución con diversos mecanismos o instrumentos para que el personal pueda realizar recomendaciones y propuestas de mejoras.  <b>Evidencia:</b>  <b>Buzones de Quejas y Sugerencias</b>  <b>Procedimiento Buzón de Quejas y Sugerencias.</b></p> <p>La empresa reconoce y premia los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.  <b>Evidencias:                      Cartas de Reconocimiento, Postulación Premios Energía y Documentación Premiación Interna.</b></p> <p>La Institución respeta y responde a las necesidades personales de los empleados, otorgando disfrute de vacaciones, licencias, días libre por nacimiento de hijos,</p>	
---	---	--

	<p>fallecimiento de familiares, celebración de matrimonio, entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <b>Carta de Disfrute de Vacaciones</b>  <b>Correos Solicitudes de Permisos</b>  <b>Registro de Ausencias Justificadas</b></p>	
--	---	--

**SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</li> <li>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</li> </ol>	<p>La UERS realiza levantamientos de Necesidades Grupos de Interés.</p> <p><b>Evidencia: Procedimiento Gestión del Buzón de Quejas y Sugerencias, Buzón de Denuncias CEP, Encuesta Clima Laboral y Encuesta de Satisfacción Ciudadanos.</b></p> <p>La Institución posee una Plan Estratégico correspondiente al periodo 2017-2020, donde trazo sus objetivos y metas de acuerdo a las Políticas Pública, Leyes Dominicanas y la Estrategia Nacional de Desarrollo. De igual forma, está alineada a las Estrategias del Sector Eléctrico.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <b>PEI 2017-2020</b>  <b>Matriz POA 2018</b></p> <p>La UERS tiene identificada las políticas públicas que afectan a la organización.</p> <p><b>Evidencia: Leyes, Normas y políticas relacionadas con el sector eléctrico: Ley 125-01 y sus modificaciones, Ley 58-08 y Ley 55-00), Decreto 16-06 (Reglamento de Funcionamiento de la</b></p>	

<p>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.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</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><b>UERS), PEI 2017-2020, Ley 100-13 (Crea el MEM)</b></p> <p>Los objetivos y metas para los servicios que ofrece la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas, para lograr acuerdos con las autoridades.</p> <p><b>Evidencia: Plan Estratégico de la Institución 2017-2020</b></p> <p>La UERS involucra a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p><b>Evidencia: Plan Estratégico, Memoria de Logros, Firmas de Acuerdos y Solicitudes de los Comunitarios.</b></p> <p>La UERS mantiene relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p><b>Evidencia: Plan Estratégico, Memoria Institucional, Acuerdos con otras Instituciones.</b></p> <p>La UERS, ha firmado acuerdos de cooperación con La Corporación Minera Barrick Pueblo Viejo, MINERD y PNU</p> <p><b>Evidencia: Plan Estratégico (Eje No. 5 sobre Alianzas Estratégicas), Memoria Institucional sobre firmas de Acuerdos.</b></p> <p>La UERS, Participa activamente en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión</p> <p><b>Evidencias: Fotografías participación de convocatorias o invitaciones actividades organizadas por</b></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><b>Asociaciones Profesionales y Grupos de Profesión</b>  La UERS a través de su Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones informa a través de los diferentes medios de comunicación sobre los servicios que ofrece, las ejecutorias e iniciativas.  <b>Evidencia:</b>  <b>Publicaciones Página Web, Facebook, Instagram, Twitter, Youtube, Whatsapp, Prensa Escrita, Prensa Digital, Brochures Informativos, Radio y Televisión</b></p> <p>A través de la Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones, la Institución cuenta con un mecanismo que establece un concepto específico de marketing para productos y servicios.  <b>Evidencia:</b>  <b>Línea Gráfica Imagen Institucional</b>  <b>Certificaciones OPTIC: EI, A2, A3</b></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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>La Institución toma en consideración las opiniones de los diferentes grupos de interés y los ciudadanos clientes.  <b>Evidencia: Buzón de Quejas y Sugerencias, Buzón de Denuncias de</b></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><b>CEP, PEI 2017-2020, Solicitudes de los Comunitarios y Levantamientos.</b></p> <p>La Institución realiza Encuestas de Clima Laboral y Medición de la Satisfacción de los Ciudadanos-Clientes. Además, cuenta con Buzones de Quejas y Sugerencias y Buzones de Denuncias del CEP. También pueden acceder a la Pagina Web para expresar sus quejas y sugerencias.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <b>Informe de la Encuesta de Clima Laboral, Informe Encuesta de Satisfacción, Procedimiento Gestión de Quejas y Sugerencias, Link a la Pagina Web.</b></p> <p>Cada vez que surgen cambios en las normativas y la legislación que regula la Institución, se realizan análisis de la información, para adaptar la entidad a los nuevos cambios.</p> <p><b>Evidencia: Nota de Control Interno alusiva a la actualización y revisión periódica de la información. Manual de Procedimientos y Manual de Organización y Funciones de la Gerencia Jurídica.</b></p> <p>Cada año la Institución realiza Evaluación de Desempeño. Además cuenta con un área responsable de monitorear los diferentes Indicadores de Gestión y cumplimiento de las metas y objetivos trazados.</p> <p><b>Evidencia: Resultados de la Evaluación de Desempeño. PEI 2017-2020, Matriz POA 2018, Informe de Seguimiento Indicadores de Gestión, Manual de Organización y Funciones (GPE).</b></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>Al momento de la formulación del PEI, se realiza el análisis del ambiente interno y externo (FODA) a los fines de ajustarse de manera flexible a los cambios del entorno. Además estamos trabajando con el Autodiagnóstico CAF. De igual forma, implementamos las NOBACI, donde se establece un componente específico para la Valoración y Administración de Riesgos.  <b>Evidencias : PEI 2017-2020 (Análisis FODA), Fotos y Registro de Participantes Taller CAF, Matriz Autodiagnóstico CAF, Matriz NOBACI (VAR).</b></p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos</p>	<p>El PEI se formula con el análisis de la Misión, Visión y Valores. A partir de ahí se elabora los Ejes Estratégicos y estos están formados por Líneas de Acción, Objetivos y Metas. El PEI contempla la Identificación, Valoración y Administración de los Riesgos en los logros de los objetivos y metas institucionales.  <b>Evidencia: PEI 2017-2020.</b></p> <p>Los grupos de interés de la institución tienen un involucramiento activo en la elaboración del Plan Estratégico y el POA,  <b>Evidencia: PEI 2017-2020, POA Institucional y Lista de Asistencia Lanzamiento del PEI.</b></p> <p>Aplicamos métodos de medición del rendimiento de la organización y por la</p>	

<p>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>naturaleza de las funciones de la institución, no calificamos para la carta compromiso al ciudadano.</p> <p><b>Evidencia: Certificación emitida por el MAP. Comunicación No. 013768, de fecha 7 de diciembre de 2017, DST-17-589.</b></p> <p>Aseguramos la disponibilidad de recursos, dando cumplimiento a la elaboración del Presupuesto de Inversión Pública.</p> <p><b>Evidencias: Tramitación de la solicitud del Presupuesto de Inversión Pública.</b></p> <p>La Institución equilibra las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo, mediante la implementación del PEI 2017-2020 y los POAS.</p> <p><b>Evidencias: PEI 2017-2020, Matriz POA 2018.</b></p> <p>La UERS se preocupa por desarrollar políticas de responsabilidad social e integrarlas en la estrategia y planificación de la organización.</p> <p><b>Evidencias: Fotos de jornadas de reforestación, operativos médicos, quisqueya aprende contigo y charlas de ahorro y uso responsable de energía. Plan Estratégico y Memoria Institucional.</b></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"> <li>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</li> <li>2. 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.</li> <li>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).</li> <li>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</li> <li>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.</li> </ol>	<p>Implantamos la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades.  <b>Evidencia: PEI 2017-2020 y Matriz POA.</b></p> <p>La Institución cuenta con un Plan Estratégico que va alineado a las prioridades y la Estructura Organizacional. De ahí surge el Plan Operativo Anual, con el cronograma de actividades para cada caso.  <b>Evidencias: PEI 2017-2020 y la Matriz POA.</b></p> <p>Tenemos planes y programas con los objetivos y resultados establecidos,  <b>Evidencias: PEI 2017-2020 y Matriz POA.</b></p> <p>Realizamos reuniones para comunicar los planes y tareas dentro de la organización,  <b>Evidencias: Lista de Asistencia y Fotografías del Lanzamiento PEI 2017-2020 y Elaboración del POA. Correo Interno de la Convocatoria.</b></p> <p>Existe una herramienta de monitoreo para la medición del cumplimiento de las metas y objetivos trazados.  <b>Evidencia: Matriz POA e Informe de Revisión Ejecución Trimestral.</b></p>	

<p>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).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Aplicamos métodos de medición del rendimiento de la organización y por la naturaleza de las funciones de la institución, no calificamos para la carta compromiso al ciudadano.</p> <p><b>Evidencia: Certificación emitida por el MAP, Matriz POA, Matriz Productos.</b></p> <p>La MAE realiza reuniones periódicas junto a los ejecutivos para evaluar las ejecutorias e implementar mejoras. <b>Evidencia: Listados de Asistencia Reuniones de Seguimiento e Informe de la Ejecución Trimestral del POA. Informe de Ejecución de los Indicadores de Gestión.</b></p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>La Institución cuenta con un Plan de Capacitación que incluye temas sobre el desarrollo del conocimiento y la innovación. El mismo es elaborado atendiendo a las necesidades de los colaboradores, para el logro de los objetivos institucionales.</p> <p><b>Evidencia: Plan de Capacitación.</b></p>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>La Institución cuenta con herramientas para monitorizar de manera sistémica los indicadores internos para cambio de la demanda externa de innovación y cambio.</p> <p><b>Evidencia: Matriz POA, Procedimiento Elaboración PEI y POA.</b></p>	

<p>3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La Institución notifica y socializa a los grupos de interés relevantes, los temas de impacto de la planificación y las innovaciones. <b>Evidencia: Lista de Asistencia Reuniones de Socialización, Correos Internos Informativos.</b></p>	
<p>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.).</p>	<p>La Institución procura asegurar la implantación eficiente de gestión del cambio. <b>Evidencia: Plan de Capacitación, Documentación que avala la creación de la Gerencia de Capacitación y Desarrollo Humano. Publicaciones Participación del Personal en actividades de Benchmarking.</b></p>	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>La Institución elabora el Presupuesto de anual, alineado con la planificación estratégica y operativa. <b>Evidencia: PEI 2017-2020, Presupuesto Anual de Inversión Pública, Matriz POA.</b></p>	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>La Institución posee su estructura organizativa. <b>Evidencia: Organigrama Institucional.</b></p>	
<p>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.</p>	<p>Hacemos un uso de herramientas de 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. <b>Evidencias: Correos Electrónicos, Página Web, Plataforma SISMAP, NOBACI, SAIP, SIGOB, Portal de Compras y Contrataciones Públicas.</b></p>	

### **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>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.</p> <p>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).</p>	<p>La Gerencia de Gestión Humana plasma a través del llenado de las Planillas de Planificación de los Recursos Humanos, los requerimientos de personal y capacitación, para garantizar el logro de los objetivos institucionales eficientemente.</p> <p>La institución procura 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, como la flexibilidad de horarios para estudiantes, se cumplen con todas las regulaciones establecidas en el Código de Trabajo con respecto a la mujer embarazada, y posterior al alumbramiento, en el caso de los colaboradores masculinos, por concepto de paternidad, se le otorgan dos días de licencia. La institución tiene colaboradores de ambos sexos; la institución posee empleados no videntes.</p> <p><b>Evidencias: Plantillas de Recursos Humanos, Código de Ética, solicitud</b></p>	

<p>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> <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><b>de permisos de estudio, licencias médicas.</b></p> <p>Los colaboradores de la institución están capacitados para desarrollar las funciones que les fueron asignadas, se pueden evidenciar en las descripciones de puestos versus los expedientes del personal, en caso de que requieran reforzar o desarrollar alguna competencia, se les sule esta necesidad con capacitaciones. <b>Evidencias: procedimiento sobre reclutamiento y selección, procedimiento de inducción, descripción de puestos, expediente del empleado.</b></p> <p>La institución desarrolla e implementa una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión con criterios objetivos. <b>Evidencia: manual de procedimiento Gestión Humana.</b></p> <p>El empleado es reconocido en público, se le entrega carta de motivación por el buen desempeño y los logros obtenidos. <b>Evidencia: evaluación del desempeño, procedimiento de promoción y cartas de reconocimiento.</b></p> <p>En la descripción de puestos de la institución, están detalladas las competencias que debe poseer un colaborador para desempeñar su función, en caso de no contar con alguna de ellas, se procede a realizar el adiestramiento y capacitación necesaria.</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><b>Evidencia: descripción de puestos, plan de capacitación, procedimiento de reclutamiento y selección, Plan de Capacitación.</b></p> <p>La institución ofrece las facilidades de acceder al correo interno a través de la página web. También el personal es capacitado para utilizar las herramientas electrónicas.</p> <p><b>Evidencia: link de acceso al correo a través de la página web de la institución. Correos de convocatorias a capacitaciones.</b></p> <p>Nuestros procesos de selección son aplicados con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión ,</p> <p><b>Evidencias: expedientes de empleados, Procedimiento de Reclutamiento y Selección, Código Ética y Procedimiento de Adiestramiento y Capacitación.</b></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>Identificamos las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo,</p> <p><b>Evidencia: expediente actualizado de los colaboradores y procedimiento de promoción, procedimiento de</b></p>	

	<b>detección de necesidades de capacitación.</b>	
2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	Se realiza la encuesta de Detección de Necesidades de Capacitación, se elabora el Plan de Capacitación y se ejecuta el mismo, durante todo el año, este plan puede ser modificado según las necesidades de capacitación que surjan, <b>evidencia: plan de capacitación, correo de convocatoria, formulario de detección de necesidades de capacitación.</b>	
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.	La institución realiza el levantamiento de informaciones a través de una encuesta que es realizada al supervisor inmediato, capacitar a nuestros colaboradores, <b>evidencias: Informe de detección de necesidades, permisos para estudios.</b>	
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.	La Gerencia de Capacitación y Desarrollo Humano, orienta habilidades gerenciales y de liderazgo como competencias de gestión en el personal de la institución, logrado a través del Levantamiento de Necesidades de Capacitación, las Evaluaciones de Desempeño y las Encuestas de Clima Laboral. <b>Evidencia: Informe Levantamiento Detección de Necesidades de Capacitación, Plan Anual de Capacitación, Encuesta Clima Laboral.</b>	
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación	Los colaboradores de nuevo ingreso son inducidos por la Gerencia de Capacitación y Desarrollo Humano, donde se les	

de un mentor).	proporciona toda la información que deben manejar con relación a la institución. Cuando el colaborador es llevado al área donde prestará sus servicios, el jefe inmediato le asigna a un(os) compañero(os) la responsabilidad de acompañamiento e instrucción de las herramientas de trabajos y la realización de los procedimientos de sus áreas. <b>Evidencia: correos internos, fotos y firma de carta de compromiso con la institución, formulario de evaluación del proceso de coaching.</b>	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Cuando una posición queda vacante, se realiza un proceso de análisis y observación de las competencias del personal a los fines de identificar un candidato idóneo para ocupar la posición, se realiza la publicación de la posición disponible a través del correo interno y posteriormente se analiza el perfil del candidato, una vez seleccionado el más idóneo, se procede a realizar el traslado y en caso de que así lo amerite, la promoción. <b>Evidencias: procedimiento de promoción, correos internos, acciones de personal, comunicaciones.</b>	
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).	Nuestros empleados reciben entrenamientos virtuales a través del INFOTEP, OLADE Y MAP. <b>Evidencias: Registros de participantes y convocatorias, certificados.</b>	
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.	La Institución realiza actividades de socialización dirigidas a todo el personal, como son las de socializaciones del Código de Ética, Socializaciones del Reglamento	

	Disciplinario, Actividades formativas de interés común, ergonomía, etc. <b>Evidencias:</b> <b>Lista de Asistencia y Fotos.</b>	
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 análisis costo/beneficio.		No se evalúa el impacto de los programas de formación y el desarrollo de las personas.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se realizan planes de carreras específicos para las mujeres.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Se realizan charlas sobre trabajo en equipo, La Dirección General de la UERS se ha caracterizado por promover una cultura de participación, comunicación y consideración del Trabajo en Equipo; Fruto de esto, es la consideración de talleres formativos sobre Comunicación Efectiva, Supervisión Efectiva y Trabajo en Equipo dentro del Plan Anual de Capacitación. <b>Evidencias:</b> <b>Plan Anual de Capacitación, Encuesta Clima Laboral, listados de registros de participantes</b>	
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 realizan mesas de trabajo cuando surgen las necesidades de acogerse a nuevas disposiciones o cargas laborales. Actualmente contamos con la instalación de un Buzón de Sugerencias, donde el personal	

	<p>tiene la libertad de expresar sus ideas y sugerencias en torno a gestión de la Institución. De igual forma, se ha promovido la creación de grupos de trabajo que han ayudado en la toma participativa de decisiones internas, ayudando así, a establecer una consecución de patrones en el desarrollo de reuniones participativas en todos los niveles de la Organización.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <b>Foto Buzón de Quejas y Sugerencia, Resultados Encuesta Clima Laboral.</b></p>	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>Al momento de realizarse Planes, Estrategias, Metas, Diseños de Procesos y la Implantación de Acciones de Mejoras, los equipos que son convocados para toma de decisiones actúan en representación de los empleados que componen cada unidad; así mismo, son considerados los resultados arrojados en las mediciones del ambiente laboral, para de esta forma enfocarse en las demandas de los grupos de interés,</p> <p><b>Evidencias:</b>  <b>Resultados Encuesta Clima Laboral, Buzón de Quejas y Sugerencias.</b></p>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>En el formulario de acuerdos de desempeño, el jefe inmediato plasma las metas que debe lograr el colaborador a su cargo, el cual tiene la libertad de realizar sugerencias con relación a las mismas y luego de estar ambos de acuerdo se procede a firmar.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <b>Formulario de Acuerdos de Desempeño.</b></p>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y</p>	<p>La Gerencia de Gestión Humana realiza periódicamente mediciones del ambiente</p>	

acciones de mejora.	laboral de la Institución. Dichas mediciones son realizadas a través de las Encuestas de Clima Laboral. <b>Evidencia:</b> <b>Resultados Encuesta Clima Laboral.</b>	
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.	La Gerencia de Gestión Humana ha establecido diversas herramientas para que los empleados cuenten con mecanismos para expresar sus opiniones sobre su Jefe Inmediato. <b>Evidencia: Foto Buzón de Quejas y Sugerencia, Encuesta Clima Laboral.</b>	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	La Gerencia de Gestión Humana ha establecido diversas herramientas para que los empleados cuenten con mecanismos para expresar sus opiniones sobre su Jefe Inmediato. <b>Evidencia: Foto Buzón de Quejas y Sugerencia, Encuesta Clima Laboral.</b>	
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.	A los colaboradores de la institución se les otorga flexibilidad para el horario laboral por estudios y participan en la elaboración de los planes Operativos y son capacitados según lo ameriten, <b>Evidencias: permisos, licencias, vacaciones, solicitudes de capacitaciones y promoción de actividades formativas a través del correo interno, encuesta de Clima Laboral.</b>	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No existe una documentación que avale el proceso de gestión de casos especiales, como personal con discapacidad o desfavorecidos.
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	La institución promueve y coordina actividades en pro del bienestar de los colaboradores.	

beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	<b>Evidencias: Invitaciones a actividades deportivas, realización de charlas sobre Ergonomía, el Orden y la Limpieza en las Oficinas, Plan de Capacitación y Plan de Motivación.</b>	
--	--	--

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

*Considerar lo que la organización hace para:*

##### **SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.).	Actualmente la UERS cuenta con alianzas del sector público y privado, en cada alianza se establece la responsabilidad de cada ente que participa. <b>Evidencia: (Actualmente la institución cuenta con alianzas de estratégicas de las cuales podemos mencionar Barrick Pueblo Viejo, Ministerio de Educación, Fundación Popular entre otros.</b>	
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.	La UERS realiza diversas actividades que son coordinadas mediante la intervención de diferentes entidades, tanto del sector privado como del sector gubernamental. Electrificaciones, <b>Evidencia: (la UERS ha colaborado en diversos programas de Reforestaciones, Ferias Eco turística, feria Eco Expo 2018 Villa González.</b>	
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.	La UERS tiene conformado la Gerencia de Medio Ambiente, y este hace colaboración con otros entes del sector público. Electrificaciones (Barrick, MINERD, PNUD, Fundación Popular, Embajada Alemana,	

	INDRHI, MEM, FOMPER, CDEEE. <b>Evidencias: acuerdos firmados (MINERD, PNUD, Fundación Popular, Embajada Alemana, INDRHI, MEM, FOMPER, CDEEE)</b>	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Monitorizamos y evaluamos de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas, <b>Evidencias: Lista de Asistencia Reuniones MAE, Carpeta Barrick.</b>	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	La institución identifica posibles alianzas a largo plazo para desarrollarlas y cuando sea apropiado mediante socialización <b>Evidencia: Plan estratégico (Evidencia: Plan estratégico 2017-2020 Eje No. 5, reunión de socialización de la elaboración del plan estratégico 2017-2020).</b>	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Las responsabilidades están contenidas en el Contrato escrito de lo pactado. <b>Evidencia: Contratos Legales de Pactos Alianzas.</b>	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	No se Evidencia.	No se exploran posibilidades de utilizar los servicios de Agencia de Colocación.  Nota: Verificar si dentro del marco del Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo, se ha creado un espacio telemático común, con el objeto de integrar el conjunto de la información proporcionada por los diferentes Servicios Públicos de Empleo respecto de las agencias de colocación, así como la información que estas agencias suministran.
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Capacitaciones y Talleres coordinados por Gestión Humana Documentaciones de Control Interno Alianza con el CODIA, <b>Evidencias listados y certificados de participantes.</b>	

9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Nuestra institución trabaja estos procesos apegado a las normativas del Estado, evidencias. <b>Ley 340-06 (De Compras y Contrataciones) y los expedientes administrativos. Confirmar el 20% mipymes de las Compras.</b>	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.).	Tenemos una política asegurada de transparencia, <b>Evidencias, Transparencia Pagina Web y la Oficina de Acceso a la Información Pública.</b>	
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 reunimos activamente con los ciudadanos, evidencias, Carta Solicitudes de Electrificación de las Comunidades Rurales Comités de Vigilancia, <b>Evidencias: Comité de Protección a la Cuenca Acuerdo Electrificación (Varias comunidades) Charlas de Empoderamiento con las Comunidades Charlas sobre Ahorro de Energía y Conservación del Medio Ambiente Charlas Introducción al Cooperativismo Apoyo al Plan Quisqueya Aprende Contigo.</b>	

<p>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.</p>	<p>Incentivamos 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, <b>Evidencias: Link Acceso a la Información Pública que está en la Página Web de la UERS.</b>  <b>Oficina de Acceso a la Información Publica</b>  <b>Comités de Vigilancia</b>  <b>Comités de Protección a la Cuenca</b>  <b>Reuniones de Empoderamiento de la Gerencia Socioeconómica.</b>  <b>Sugerencias y solicitudes de los ciudadanos realizadas a través de las redes sociales de la organización.</b></p>	
<p>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.).</p>	<p>Existe un marco de trabajo para recoger datos, sugerencias, quejas o reclamos de los ciudadanos-clientes.  <b>Evidencias:</b>  <b>Buzón de Sugerencias</b>  <b>Encuesta de Satisfacción.</b></p>	
<p>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).</p>	<p>Aseguramos la transparencia del funcionamiento de la organización,  <b>Evidencias: Publicación Memoria Institucional</b>  <b>Nota de Prensa sobre Licitaciones Públicas, Firma de Acuerdos</b>  <b>Publicación Plan Estratégico</b>  <b>Documentaciones de Control Interno</b>  <b>Informaciones de indicadores de Transparencia que deben estar colocados en la Página Web.0.</b></p>	
<p>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</p>	<p>Hemos impartido charlas de diferentes temas , <b>Evidencias:</b></p>	

residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	<b>Charlas sobre Ahorro de Energía y Conservación del Medio Ambiente Informe de Impacto Socioeconómico.</b>	
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.	Desarrollamos una gestión eficaz Misión, Visión y Valores de la UERS Objetivos de la UERS. <b>Evidencias:</b> <b>Pestaña de servicios</b> <b>Reuniones de Empoderamiento Gerencia Socioeconómica</b> <b>Charlas sobre Ahorro de Energía y Conservación del Medio Ambiente Política y Objetivos de Calidad.</b>	
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.	Aseguráramos que las informaciones estén actualizada, <b>Evidencias, Link Pagina Web, Redes Sociales, Solicitudes Impresas (Cartas), Oficina de Acceso a la Información Publica Gerencias en 4 zonas del país (Santiago, San Francisco, San Pedro y Azua).</b>	

### SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Tenemos alineada la gestión financiera m y planes, <b>Evidencias: Matriz POA Presupuesto Anual, PACC.</b>	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Analizamos los riesgos y oportunidades de decisiones financieras, <b>Evidencias: Presupuesto Anual.</b>	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Aseguramos la transparencia financiera, <b>Evidencias Informes de Ejecución presupuestaria</b> <b>Informes Financieros Mensuales</b> <b>Comité de Licitaciones Publicas</b>	

	<b>Informes de Auditoría Interna</b> <b>Informes de Auditoría Externa</b> <b>Comité de Ética Pública</b> <b>Comité de Control Interno</b> <b>Informaciones publicadas en el Portal de Compras.</b> <b>Informe Rendición de Cuentas (Anual).</b>	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Aseguramos la gestión rentable, <b>Evidencias: Informes Financieros mensuales</b> <b>Presupuesto Anual</b> <b>Módulo de Presupuesto SAP.</b>	
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.).	Tenemos sistemas de planificación, <b>Evidencias:</b> <b>Presupuesto Anual</b> <b>Presupuesto Plurianual</b> <b>Plan Estratégico</b> <b>Plan Plurianual de Proyectos.</b>	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Existe una Dirección Financiera que esta compuestas por varias áreas, las cuales manejan diferentes actividades, <b>Evidencia,</b> <b>Presupuesto, Contabilidad, Nomina, Tesorería, Conciliación Bancaria, cuentas por Pagar, Activo Fijo.</b>	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Tomamos en cuenta las decisiones de inversión en el control financiero, <b>Evidencias, Nota de Contraloría sobre Costo Beneficio.</b> <b>Las comunidades que son beneficiadas con obras de energía, son priorizadas por el Índice de Calidad de Vida, según la información suministrada en el Censo Socioeconómico de hogares.</b>	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Incluimos datos de resultados en los documentos presupuestarios, <b>Evidencias,</b> <b>Informe de Ejecución Presupuestaria</b> <b>Memoria de Logros (Anual).</b>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>La UERS utiliza un Servidor dedicado para almacenar y salvaguardar las informaciones digitales de los computadores, así como también tiene el Archivo Central Digitalizado. Para el almacenamiento de data y la utilización de documentaciones previamente archivadas, existen procedimientos y normas sobre el manejo de estos recursos. Así mismo, existe un Encargado de Trámites de Documentos, el cual tiene la responsabilidad de mantener completo cada expediente antes de su posterior auditoría y archivo.</p> <p><b>Evidencias: E1, A2, E3</b></p> <p>Las solicitudes recibidas son registradas manualmente y luego tramitadas al departamento correspondiente, y antes de almacenar son digitalizadas por el departamento de Archivo Generales. Estos datos son recibidos a través del departamento socioeconómico, las distintas gerencias y autoridades de diferentes provincias del país. Las informaciones están disponibles para los empleados y grupos de interés en caso de conocer el curso que lleva y/o la respuesta sobre lo solicitado</p> <p><b>Evidencias:</b>  <b>Hoja de trámite</b>  <b>Digitalización del documento para futura consulta.</b></p>	

<p>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.</p> <p>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.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>Toda la información recibida son registradas manualmente en libros y se digitalizan para prevenir la pérdida de información en caso de corrosión del papel, los documentos están disponibles para los usuarios que lo requieran y pueden ser solicitados al Departamento de Archivo con el envío de un email o carta. Además, a través de la Página Web y las informaciones que son llevadas a los medios por la Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones, se puede tener control de las informaciones de la Institución, que son llevadas de forma alineada a la Planificación Estratégica.</p> <p><b>Evidencias: Notas de Prensa Pagina Web, Foto Departamento de Archivo.</b></p> <p>Las informaciones son dirigidas a todos los empleados a través de diferentes vías, a los fines de asegurar el acceso a la información. Así mismo, al momento de realizarse la Inducción de personal de nuevo ingreso se le suministra la Descripción del Puesto que va a desempeñar</p> <p><b>Evidencias:</b>  <b>Mensajes de Correo Interno</b>  <b>Mensajes de altavoz por teléfono</b>  <b>Circulare</b>  <b>Murales Informativos.</b>  <b>Procedimiento y Manual de Inducción</b>  <b>Fotografías Proceso de Inducción.</b></p> <p>La Institución realiza un proceso de Coaching constante con la entrada de nuevo personal, asignándole un personal responsable de darle el acompañamiento necesario para asegurar la adaptación al puesto y el conocimiento de las</p>	
--	--	--

<p>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.</p> <p>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>	<p>herramientas y tareas que le corresponden al cargo.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <b>Correos Designación de Coach y Fotografías del proceso.</b></p> <p>La página Web de la UERS presenta todas las informaciones sobre los proyectos de la institución y sobre las contrataciones y procesos de licitación a ser convocados, Son publicados los informes administrativos y financieros en el link de transparencia de la Web para cumplir con las leyes dominicanas de libre acceso a la información pública. La UERS cuenta con la Oficina de Acceso a la Información Pública, siendo esta el ente principal de garantizar la transparencia y los derechos de los ciudadanos sobre libre acceso a la información, <b>Evidencias: correos electrónicos, pagina web, otros.</b></p> <p>Para mantener dentro de la Organización las informaciones y conocimientos claves de la empresa, se mantiene a más de un empleado recibiendo formaciones sobre la realización de procesos internos. Así mismo, al momento de procesarle un Acción de personal o Desahucio, la Gerencia de Gestión Humana informa a la Gerencia de Tecnología e Información sobre los casos, a los fines de deshabilitar los usuarios de estos y realizar el Backup correspondiente.</p> <p>En ese mismo orden, actualmente la Gerencia de Gestión Humana trabaja junto a la Gerencia Jurídica en la elaboración de un Contrato de Confidencialidad, que deberá ser firmado por cada empleado de la</p>	
---	--	--

	<p>empresa, en el cual se estipulan sanciones por la divulgación de información confidencial de la empresa.</p> <p><b>Evidencias:</b> <b>Correos</b></p>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>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.</p>	<p>La Institución cuenta con una Gerencia de Tecnología e Información, la cual gestiona todos los temas concernientes a la manejo de ellas herramientas tecnológicas. Existen Políticas, Manuales y Procedimientos que dirigen los protocolos de las tecnologías y aseguran su buen funcionamiento.</p> <p><b>Evidencias:</b> <b>POA T.I.</b> <b>Manual de Procedimientos T.I.</b> <b>Notas de Contraloría T.I.</b></p> <p>Los Procesos que son generados por el área de Tecnología e Información son avalados por Análisis Costo Beneficios. AL momento de generarse requerimientos de herramientas tecnológicas, la Gerencia de T. I debe involucrarse en la determinación de las especificaciones y características más apropiadas para la entidad.</p> <p><b>Evidencias:</b> <b>Ver Soportes de Expedientes de Compras y Licitaciones de Herramientas Tecnológicas</b> <b>Ver Análisis de Estudios de Opinión para la implementación o creación de</b></p>	

<p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li> <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul> <p>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.</p>	<p><b>herramientas de programación interna (In house).</b></p> <p>Aseguramos el uso seguro y eficaz de la tecnología, <b>Evidencias: Descripciones de Puestos Permisos de Accesos de los Usuarios.</b></p> <p>La Institución utiliza el programa SAP y otras herramientas informáticas que gestionan las tareas, el conocimiento, el desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas y otras actividades.</p> <p><b>Evidencias: Eikon, OnBase, File Server, BitDefender, Firewall UTM Fortinet.</b></p> <p>La Institución utiliza el programa SAP y otras herramientas informáticas que gestionan las tareas, el conocimiento, el desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas y otras actividades.</p> <p><b>Evidencias: Eikon, OnBase, File Server, BitDefender, Firewall UTM Fortinet.</b></p> <p><b>Evidencia: Capacitaciones en tecnología.</b></p> <p><b>Capacitaciones en temas informáticos.</b></p> <p><b>Correos electrónicos.</b></p> <p><b>Evidencia: Capacitaciones en tecnología.</b></p> <p>La Institución implementa las TIC en sus procesos Evaluando la disponibilidad y buen manejo de los recursos humanos y tecnológicos, así como la existencia de controles para una buena gestión de dichos recursos.</p>	
--	--	--

<p>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> <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><b>Evidencias: Ver Cumplimiento de los Indicadores iTICge de la OPTIC (Uso de las TIC, Implementación E-GOB y Servicios en Línea).</b></p> <p>La Institución implementa las TIC en sus procesos Evaluando la disponibilidad y buen manejo de los recursos humanos y tecnológicos, así como la existencia de controles para una buena gestión de dichos recursos.</p> <p><b>Evidencias: Ver Cumplimiento de los Indicadores iTICge de la OPTIC. (Uso de las TIC, Implementación E-GOB y Servicios en Línea)</b></p> <p>La Institución cuenta con una Gerencia de Control Interno, la cual es responsable de velar por la actualización de la documentación que regula los procesos de la entidad. Además, debemos dar cumplimiento a los lineamientos que instruye la OPTIC.</p> <p><b>Evidencias: MOF Gerencia de Control Interno</b></p> <p><b>Ver Cumplimiento de los Indicadores iTICge de la OPTIC. (Uso de las TIC, Implementación E-GOB y Servicios en Línea).</b></p> <p>La Institución implementa las TIC en sus procesos Evaluando la disponibilidad y buen manejo de los recursos humanos y tecnológicos, así como la existencia de controles para una buena gestión de dichos recursos.</p> <p><b>Evidencias: Ver Cumplimiento de los Indicadores iTICge de la OPTIC. (Uso</b></p>	
---	--	--

de las TIC, Implementación E-GOB y Servicios en Línea).

#### SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>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).</li> <li>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.</li> <li>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</li> </ol>	<p>La UERS tiene oficinas en las diferentes regiones del país, esto eficientiza los recursos y ofrece al ciudadano facilidades para que aquellos que viven en el interior no tengan que desplazarse al Distrito Nacional para realizar una solicitud o externar una queja. De igual manera, al momento de realizarse los levantamientos y supervisiones de obras, resulta más factible utilizar personal y equipos que estén ubicados en la misma zona del proyecto. <b>(Evidencia: La UERS En su página Web lista las direcciones de las diferentes oficinas tanto principal como regional.</b></p> <p><b>Evidencia: La UERS cuenta con un Gimnasio, 2 salones para reuniones un club recreativo donde los empleados puede realizar cualquier tipo de actividad.</b></p> <p><b>Evidencia: La UERS a través de la Gerencia de Servicios Generales,</b></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><b>realizan de manera periódica los mantenimientos de las instalaciones.</b>  <b>Evidencia: La UERS a través de la Gerencia de Transportación, cuenta con un Taller con personal capacitado para el mantenimiento de los vehículos.</b></p> <p>La oficina principal de la Institución se encuentra ubicada en una zona céntrica de la ciudad, donde el acceso al transporte público y privado es fácil.</p> <p>Contamos con oficinas regionales en la zona este, sur, norte y nordeste, para facilitar el contacto con nuestros ciudadanos –cliente y evitar traslados innecesarios a nuestras oficinas administrativas.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <b>Ubicación Oficina Principal y Oficinas Regional.</b></p> <p>La UERS cuenta con el Departamento Activos Fijos el cual se encarga de mantener inventariado todos los activos de la institución. Se implementa la subcontratación de empresas para la gestión de equipos pesados, que son necesarios en la ejecución de las obras de energía, lo cual conlleva a una reducción en gastos de mantenimientos preventivos y correctivos.</p> <p><b>Evidencia: MOF Dirección Financiera (Departamento de Activos Fijos)</b>  <b>Procedimientos Activos Fijos</b>  <b>Documentaciones Subcontratación Alquileres de Vehículos Pesados</b></p> <p>Las instalaciones de la Institución se encuentran disponibles a las representaciones comunitarias locales de las</p>	
---	---	--

	<p>diferentes zonas del país, donde se realizan asambleas y reuniones de seguimiento de los proyectos.</p> <p><b>Evidencias: Ver Lista de Asistencia a reuniones y Asambleas.</b></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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>La UERS tiene documentados sus procesos, mediante política, normativas y procedimientos. Los mismos son coordinados y actualizado por la Gerencia de Control Interno, en calidad de responsable de la documentación institucional.</p> <p><b>Evidencias: Manuales de Procedimientos, Notas de Control Interno, Manual Funcionamiento Gerencia de Control Interno. Mapa de Procesos.</b></p> <p>Las Notas de Control Interno especifican las responsabilidades de los dueños de los procesos y su alcance.</p>	

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>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).</p> <p>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.</p>	<p><b>Evidencia: Manuales de Procedimientos, Notas de Control Interno.</b></p> <p>Participación e implementación Normas Básicas Control Interno (NOBACI). La misma estipula la creación del Comité de Control Interno. <b>Evidencia: Formulario Conformación Comité de Control Interno, Circular Comité de Control Interno. Minutas de Reuniones y Lista de Asistencia Comité Control Interno. Manual de Funciones Gerencia de Control Interno.)</b></p> <p>Seguimiento y actualización cada cuatro años del Plan Estratégico, como soporte también el Plan Operativo Anual POA</p> <p><b>Evidencia: Plan Estratégico 2017-2020.</b></p> <p>La institución realiza encuesta de clima laboral, así como también el personal cuenta con mecanismo donde exponer las quejas, sugerencias y cualquier proceso de mejoras, a través del Buzón de Quejas y Sugerencias de la institución.</p> <p><b>Evidencia: Encuesta de Satisfacción de las Comunidades, Encuesta de Clima Laboral, Foto de Buzón de Quejas y Sugerencias.</b></p> <p>Elaboramos un presupuesto anual, donde la distribución de los recursos financieros se realiza de acuerdo a las prioridades de la organización, para apoyar los procesos que contribuyen a alcanzar los objetivos planteados.</p> <p><b>Evidencia: Presupuestos años anteriores.</b></p>	
---	--	--

<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>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.).</p> <p>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).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>El manual de procedimientos indica en el apartado de marco normativo, se especifican las leyes y otras normativas tanto internas como del estado que regulan los procesos de nuestra organización.</p> <p><b>Evidencia: Manual de Procedimientos, Notas de Control Interno</b></p> <p>Tenemos los objetivos de resultados orientados a los grupos de interés y monitoreamos los procesos.</p> <p><b>Evidencias: Plan Estratégico (PEI 2017-2020, Matriz POA 2018, Carta de Certificación de MAP de no Aplicación de Carta Compromiso Institucional.</b></p> <p>La institución cuenta con sistemas tecnológicos para la realización de procesos en línea como son: SAP, EIKON, FileMaker, SUIT de Aplicaciones (Dietas, Caja chica, Combustible, RRHH y Otros)</p> <p><b>Evidencias: Foto de SAP, Foto Eikon. Foto FileMaker, Foto SUIT de Aplicaciones.</b></p> <p>La Institucion realiza constantemente procesos de Benchlearning, nacional e internacional, para mejorar la gestión interna a través de la innovación d elas capacidades y conocimientos del personal.</p> <p><b>Evidencia: Publicaciones de Benchlearning Nacionales e Internacionales en la Web y Redes Sociales.</b></p> <p><b>Documentaciones que avalan viajes al extranjero para fortalecer las capacidades del personal.</b></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.	La Institución tiene como misión la construcción de redes eléctricas en las comunidades Rurales y Sub-urbana de la RD, sin el servicio de energía eléctrica. <b>Evidencia:</b> <b>Solicitud de los comunitarios. Estudio Socioeconómico. Estudio de Pre factibilidad. Flujo grama. Esquema Proceso Clave.</b>	
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, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	Involucramos a los ciudadanos / clientes a través de charlas de ahorro de energía, Encuesta de Satisfacción, charlas de cuidado al medio ambiente y comité de vigilancia. <b>Evidencias: Foto de Link Atención al Ciudadano en la Página Web. Encuesta de Satisfacción. Foto de Charlas de Ahorro de Energía y Cuidado del Medio Ambiente. Conformación comité de vigilancia, Foto de Buzón de Quejas y Sugerencias.</b>	
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.	Involucramos a los ciudadanos / clientes a través del Buzón de quejas y sugerencias y encuesta de satisfacción. <b>Evidencias: Foto de Buzón de quejas y sugerencias. Link Atención al Ciudadano en la Página Web. Encuesta de Satisfacción.</b>	
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.	Involucramos a los ciudadanos / clientes a través de charlas de ahorro de energía, Encuesta de Satisfacción, charlas de cuidado al medio ambiente y comité de vigilancia.	

	<b>Evidencias: Foto de Link Atención al Ciudadano en la Página Web. Encuesta de Satisfacción. Foto de Charlas de Ahorro de Energía y Cuidado del Medio Ambiente. Conformación comité de vigilancia, Foto de Buzón de Quejas y Sugerencias.</b>	
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.	La institución a través de los medio de comunicación hace llegar de forma apropiada la información a los ciudadanos/clientes. <b>Evidencia: Foto Link Atención al Ciudadano en la Página Web. Foto Periódicos y TV. Las Redes Sociales (Faceboock, Instagram, Twitter y WhatsApp).</b>	
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.	Contamos con la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública. <b>Evidencias: Página Web de la UERS Redes Sociales Institucionales.</b>	
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 de noticias en formato de audio, etc.).	Promovemos la accesibilidad de la organización, tenemos publicaciones en Página Web. <b>Evidencias: Página Web, Redes Sociales Institucional Oficina Central y 4 oficinas regionales Se reciben solicitudes de manera impresa y en formato digital. Folletos en las comunidades rurales. Cobertura Medio de Comunicación Digital y Prensa Escrita con las informaciones relevantes (Inauguraciones, Licitaciones...).</b>	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Existe un personal responsable de gestionar las quejas, sugerencias y dudas de los ciudadanos-clientes.	

	<b>Evidencia:</b> <b>Responsable de Gestionar las Redes Sociales y Responder a las inquietudes de la Portal Institucional, según instruye la OPTIC. (Ref: Certificación NORTIC EI:2014</b> <b>Responsable de Acceso a la Información Publica</b> <b>Comité de Ética Pública.</b>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	La UERS pertenece al sector eléctrico de las oficinas gubernamentales. <b>Evidencia: Ley 125-01 y el Decreto de Formación de la URES No.16-06.</b>	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Tenemos procesos coordinados con socios claves Acuerdos y Alianzas, con Barrick Pueblo Viejo, MINERD y PN. <b>Evidencias: Foto firma de acuerdo Barrick Foto firma de acuerdo MINERD. Foto firma acuerdo PN.</b>	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	La Institución ha realizado cooperación de procesos con instituciones publico/privado estableciendo Roles y responsabilidades Específicos. <b>Evidencia: Contrato de Acuerdo de Cooperación.</b>	
4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	La Institución realiza de manera constante intercambios de información y participa en actividades de Benchmarking y Bechlearning, para aprender buenas prácticas. <b>Evidencias:</b>	

	<b>Fotografías de participación en actividades</b> <b>Publicaciones en el portal Institucional y Redes Sociales.</b>	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Tenemos varios grupos de trabajos, <b>Evidencias: Comité de Control Interno, Comité de Calidad, Comité de Meta Presidencial, Comité de Ética Pública, Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.</b> <b>Comité de Licitaciones.</b>	
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).	La institución utiliza los servicios de tecnología como procesos de soporte administrado por CDEEE, como son SAP y EIKON. <b>Evidencia: Foto del SAP. Foto del EIKON.</b>	
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).	En la UERS estamos trabajando en la gestión y mejoras continuas de los procesos de la organización. <b>Evidencias: Matriz Autoevaluación CAF, Auto diagnóstico NOBACI, Encuesta Clima Laboral. Buzón de Sugerencias, Encuesta Satisfacción a Ciudadano.</b>	

## 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"> <li>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).</li> <li>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</li> <li>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</li> <li>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</li> <li>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.).</li> <li>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</li> <li>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</li> <li>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</li> <li>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</li> <li>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</li> </ol>		<p>No se realiza medición de la percepción de los ciudadanos clientes, considerando que resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los mismos.</p> <p>No Realizamos este tipo de medición</p>

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</li> <li>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</li> <li>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</li> <li>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</li> </ol>		<p>No se realiza medición de la percepción de los ciudadanos clientes, considerando que resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los mismos.</p> <p>No Realizamos este tipo de medición</p>

#### **Resultados de la accesibilidad de la organización:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</li> <li>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</li> <li>3. Costo de los servicios.</li> <li>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</li> </ol>		<p>No Realizamos este tipo de medición</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de canales de información y su eficiencia.</li> <li>2. Disponibilidad y precisión de la información.</li> <li>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</li> </ol>		<p>No Realizamos este tipo de medición</p> <p>No Realizamos este tipo de medición</p> <p>No Realizamos este tipo de medición</p>

4. Número de actuaciones del Defensor Público.		No Realizamos este tipo de medición
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.		No Realizamos este tipo de medición

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.		No Realizamos este tipo de medición
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.		No Realizamos este tipo de medición
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).		No Realizamos este tipo de medición

### **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
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	<p>La Institución realiza medición anual de la percepción global de las personas a través de la Encuesta de Clima Laboral, según la metodología instruida por el MAP.</p> <p>La Institución cuenta con la un Portal Institucional y Redes Sociales, donde puede proyectar de manera positiva la imagen, a través de la ejecución de los diferente roles que le competen. Contaos con un buzón de Quejas y Sugerencias para que los ciudadanos-clientes puedan externar sus opiniones.</p>	

<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Además existe un enlace en el portal institucional para que de manera electrónica no hagan llegar sus sugerencias de mejoras y se puedan aclarar dudas. Estas iniciativas también están incluidas en las Redes Sociales, donde a través de un personal asignado de manera específica se da respuesta oportuna.</p> <p><b>Evidencias.</b></p> <p><b>Resultados Encuesta de Clima Laboral Buzones de Quejas y Sugerencias Formularios de los Buzones de Quejas y Sugerencias Buzón y Formulario para Denuncias al Comité de Ética Pública Link para Información al Ciudadano en el Portal institucional.</b></p> <p>La Institución realiza medición anual de la percepción global de las personas a través de la Encuesta de Clima Laboral, según la metodología instruida por el MAP</p> <p>Involucramos a las personas de la organización en la toma de decisiones y tienen conocimiento de la misión, visión y valores institucionales.</p> <p><b>Evidencia: Resultados Encuesta de Clima Laboral, Correos sobre convocatoria a reuniones sobre actualización del PEI, lista de asistencia, fondos de pantallas, carnets de los empleados.</b></p> <p>La Institución realiza medición anual de la percepción global de las personas a través de</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>la Encuesta de Clima Laboral, según la metodología instruida por el MAP. El personal de la Institución participa en actividades de mejora a través de diferentes actividades formativas. <b>Evidencia: Resultados Encuesta Clima Laboral, Convocatorias, lista de asistencia, fotos.</b></p> <p>La Institución realiza medición anual de la percepción global de las personas a través de la Encuesta de Clima Laboral, según la metodología instruida por el MAP.</p> <p>En la institución las personas tienen conocimiento de lo que es un conflicto de interés y la importancia de mantener un comportamiento y compromiso ético. <b>Evidencia: Resultados Encuesta de Clima Laboral, socialización del código de Ética, convocatoria, fotos, lista de asistencia.</b></p> <p>La Institución realiza medición anual de la percepción global de las personas a través de la Encuesta de Clima Laboral, según la metodología instruida por el MAP.</p> <p>La Institución cuenta con la un Portal Institucional y Redes Sociales, donde puede proyectar de manera positiva la imagen, a través de la ejecución de los diferente roles que le competen. Contaos con un buzón de Quejas y Sugerencias para que los ciudadanos-clientes puedan externar sus opiniones. Además existe un enlace en el portal institucional para que de manera electrónica no hagan llegar sus sugerencias de mejoras y</p>	
---	---	--

<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>se puedan aclarar dudas. Estas iniciativas también están incluidas en las Redes Sociales, donde a través de un personal asignado de manera específica se da respuesta oportuna.</p> <p><b>Evidencias.</b>  <b>Resultados Encuesta de Clima Laboral</b>  <b>Buzones de Quejas y Sugerencias</b>  <b>Formularios de los Buzones de Quejas y Sugerencias</b>  <b>Buzón y Formulario para Denuncias al Comité de Ética Pública</b>  <b>Link para Información al Ciudadano en el Portal institucional.</b></p> <p>La Institución realiza medición anual de la percepción global de las personas a través de la Encuesta de Clima Laboral, según la metodología instruida por el MAP.</p> <p>La Institución tiene responsabilidad por el medio ambiente y los recursos naturales, realiza jornadas de reforestación y Charlas sobre la importancia del cuidado del medio ambiente y de mantener la reforesta en las cuencas de los ríos.</p> <p><b>Evidencia: Encuesta de Clima Laboral, Convocatorias, lista de asistencia, fotos.</b></p>	
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. 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</p>	<p>La Institución realiza medición anual de la percepción global de las personas a través de la Encuesta de Clima Laboral, según la metodología instruida por el MAP.</p>	

<p>comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>La Institución realiza el proceso de Evaluación de Desempeño basada en acuerdos de desempeño, donde podemos identificar la capacidad de cada directivo al asignar metas específicas para ser ejecutada por cada colaborador. A través de la encuesta de Clima Laboral quedan evidenciadas la percepción de resultados en la gestión de mando, tanto de arriba hacia abajo, como de abajo hacia arriba. También la Gerencia de Capacitación y Desarrollo Humano tiene bajo su responsabilidad dotar al personal de los conocimientos y habilidades necesarias para llevar a cabo una buena gestión de desempeño. También se realizan reuniones periódicas de seguimiento a las ejecutorias.</p> <p><b>Evidencias: Encuesta de Clima Laboral, Formularios Evaluación de Desempeño y Encuesta de Clima Laboral, convocatorias, lista de asistencia, fotos.</b></p> <p>La Institución realiza medición anual de la percepción global de las personas a través de la Encuesta de Clima Laboral, según la metodología instruida por el MAP.</p> <p>Nuestra Institución Cuenta con un Manual de Organización y Funciones, lo que facilita que nuestros colaboradores estén identificados con los diferentes procesos de gestión en la organización y estos puedan percibir los cambios y mejoras.</p> <p><b>Evidencias: Resultados Encuesta de Clima Laboral, Manual de Organización y Funciones, Plan estratégico Institucional, Reuniones de</b></p>	
---	--	--

<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p><b>Planificación, convocatorias, minutas y lista de asistencia.</b></p> <p>La Institución realiza medición anual de la percepción global de las personas a través de la Encuesta de Clima Laboral, según la metodología instruida por el MAP.</p> <p>Nuestra Institución Cuenta con un Manual de Organización y Funciones, lo que facilita que nuestros colaboradores estén identificados con los diferentes procesos de gestión en la organización y estos puedan percibir los cambios y mejoras</p>	
<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p><b>Evidencia: Resultados Encuesta de Clima Laboral, Manual de Organización y Funciones y Manual de Puestos. Formularios de Acuerdos de Desempeño, convocatoria, lista de asistencia, minutas de reuniones.</b></p> <p>La Institución realiza medición anual de la percepción global de las personas a través de la Encuesta de Clima Laboral, según la metodología instruida por el MAP.</p> <p>Con la finalidad de que nuestros empleado se sientan motivados, en la Institución se realizan premiaciones periódicas para reconocer el buen desempeño y los logros obtenidos, tanto personal como grupal.</p> <p><b>Evidencia: Resultados Encuesta Clima Laboral, evaluación del desempeño, procedimiento de promoción y cartas de reconocimiento</b></p>	

<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>La Institución realiza medición anual de la percepción global de las personas a través de la Encuesta de Clima Laboral, según la metodología instruida por el MAP.</p> <p>Al momento de elaborarse el Plan Estratégico Institucional y la Implantación de acciones de mejoras, los equipos que son convocados para toma de decisiones actúan en representación de los empleados que componen cada unidad; así mismo, son considerados los resultados arrojados en las mediciones del ambiente laboral, para de esta forma enfocarse en las demandas de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias: Resultados Encuesta Clima Laboral, Resultados Encuesta Clima Laboral, Buzón de Quejas y Sugerencias.</b></p>	
---	---	--

**Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. 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.).</p>	<p>La Institución realiza medición anual de la percepción global de las personas a través de la Encuesta de Clima Laboral, según la metodología instruida por el MAP.</p> <p>Nuestra Institución Promueve un clima laboral de respeto y lealtad, esto garantiza un ambiente afable e íntegro. Contamos además con un Reglamento Disciplinario y Código de Ética, que indica cómo debe estar regulado el ambiente laboral, ya que las actividades o acciones que no cumplen con las normas reguladoras son sancionadas según los</p>	

<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>lineamientos establecidos, procurando la eliminación cuasi total de las prácticas no apropiadas.</p> <p><b>Evidencias: Resultados Encuesta de Clima Laboral, Reglamento Disciplinario y amonestaciones.</b></p> <p>La Institución realiza medición anual de la percepción global de las personas a través de la Encuesta de Clima Laboral, según la metodología instruida por el MAP.</p> <p>La Institución otorga flexibilidad de horario por estudios, para citas médicas, casos puntuales como son: nacimiento de un hijo, pérdida de un familiar, etc.</p> <p><b>Evidencias: Resultados Encuesta Clima Laboral, permisos, licencias, vacaciones, solicitudes de capacitaciones y promoción de actividades formativas a través del correo interno, Encuesta de Clima Laboral.</b></p> <p>La Institución realiza medición anual de la percepción global de las personas a través de la Encuesta de Clima Laboral, según la metodología instruida por el MAP.</p> <p>La Institución no discrimina al personal por condiciones de sexo, raza o color, por lo que a todos los colaboradores se le otorgan las mismas consideraciones y oportunidades dentro de la organización.</p> <p><b>Evidencias: Resultados Encuesta de Clima Laboral, Código de Ética.</b></p> <p>La Institución realiza medición anual de la percepción global de las personas a través de</p>	
---	---	--

	<p>la Encuesta de Clima Laboral, según la metodología instruida por el MAP.</p> <p>En la Institución los directivos en coordinación con la Dirección Administrativa, se esfuerzan por suministrar las herramientas necesarias para la ejecución de las responsabilidades, procurando en todo momento la seguridad e integridad física y emocional del personal.</p> <p><b>Evidencias: Resultados Encuesta de Clima Laboral, Plan Estratégico Institucional y, presupuesto anual, fotos.</b></p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p>	<p>La Institución realiza medición anual de la percepción global de las personas a través de la Encuesta de Clima Laboral, según la metodología instruida por el MAP.</p> <p>La Institución no cuenta con un Plan de Carrera Sistemático, sin embargo realiza actividades formativas en miras de desarrollar las competencias del personal. <b>Evidencia: Resultado Encuesta Clima Laboral, Plan de Capacitación, convocatoria, lista de asistencia y fotos.</b></p> <p>La Institución realiza medición anual de la percepción global de las personas a través de la Encuesta de Clima Laboral, según la metodología instruida por el MAP.</p>	

<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>La Institución se preocupa por la motivación y empoderamiento de su personal, por lo que anualmente realiza un Plan de Motivación. También son realizadas reuniones periódicas donde se delegan responsabilidades.  <b>Evidencia: Resultados Encuesta Clima Laboral, Plan de Motivación, minutas de reuniones.</b></p> <p>La Institución realiza medición anual de la percepción global de las personas a través de la Encuesta de Clima Laboral, según la metodología instruida por el MAP.</p> <p>La Institución facilita el acceso a la formación, para lo que utiliza los servicios de instituciones que cumplen con estándares de calidad, como son el INFOTEP, INAP y otras empresas privadas. <b>Evidencia: Resultados Encuesta de Clima Laboral, Plan de capacitación, certificados de participación, lista de asistencias y convocatoria.</b></p>	
---	---	--

**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. 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.).</p>	<p>La Institución realiza medición del desempeño laboral cada año, así como la aplicación de una Encuesta de Clima Laboral utilizando la metodología que instruye el MAP.</p> <p>La Institución cuenta con indicadores que evidencian el comportamiento del personal, como lo son el uso de las tablas para el cálculo del nivel de absentismo, índice de rotación, el registro de las licencias médicas,</p>	

<p>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).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p><b>Evidencia: Formularios de Evaluación de Desempeño, tablas para el cálculo, formularios de registro de las licencias médicas.</b></p> <p>La Institución realiza medición del desempeño laboral cada año, así como la aplicación de una Encuesta de Clima Laboral utilizando la metodología que instruye el MAP.</p> <p>La Institución aplica anualmente la encuesta de Clima Laboral, donde se evidencia el nivel de motivación del personal, y posteriormente se realiza el Plan de Mejora con relación a los resultados arrojados en la encuesta. Además la Institución realiza anualmente el Plan de Motivación. <b>Evidencia: Formularios Evaluación de Desempeño, Encuesta de Clima Laboral, Resultados encuesta clima laboral, Plan de mejora, Plan de Motivación.</b></p> <p>La Institución realiza medición del desempeño laboral cada año utilizando la metodología que instruye el MAP.</p> <p>La Institución cuenta con indicadores que miden el rendimiento individual de las personas. <b>Evidencia: Formulario de Acuerdos del Desempeño.</b></p> <p>La Institución realiza medición del desempeño laboral cada año, así como la aplicación de una Encuesta de Clima Laboral utilizando la metodología que instruye el MAP. El personal de la Institución se involucra en las mejoras de las actividades.</p>	
--	--	--

<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p><b>Evidencia: Resultados Encuesta de Clima Laboral, Buzones de Sugerencias.</b>          La Institución realiza medición del desempeño laboral cada año, así como la aplicación de una Encuesta de Clima Laboral utilizando la metodología que instruye el MAP.</p> <p>La Institución implementa las TIC en sus procesos evaluando la disponibilidad y buen manejo de los recursos humanos y tecnológicos, así como la existencia de controles para una buena gestión de dichos recursos.</p>	
<p>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).</p>	<p><b>Evidencias:</b>  <b>Resultados Encuesta de Clima Laboral. Ver Cumplimiento de los Indicadores iTICge de la OPTIC (Uso de las TIC, Implementación E-GOB y Servicios en Línea)</b>          La Institución realiza cada año la aplicación de una Encuesta de Clima Laboral utilizando la metodología que instruye el MAP.</p> <p>La Institución cuenta con indicadores que permiten medir los resultados de la actividad formativa y las tasas de participación.  <b>Evidencia: Resultados Encuesta Clima Laboral, Evaluación de la actividad formativa, Lista de asistencia, Informes mensuales.</b></p>	
<p>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</p>	<p>La Institución realiza medición del desempeño laboral cada año, así como la aplicación de una Encuesta de Clima Laboral utilizando la metodología que instruye el MAP.</p>	

<p>ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<p>La Institución realiza actividades formativas relacionadas con la atención al cliente.</p>	
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p><b>Evidencias: Resultados Encuesta de Satisfacción, correos sobre convocatoria, lista de asistencia y fotos. Plan de Capacitación.</b></p> <p>La Institución realiza cada año, la aplicación de una Encuesta de Clima Laboral utilizando la metodología que instruye el MAP.</p>	
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>La Institución reconoce al personal por las labores realizadas. <b>Evidencias: Resultados Encuesta de Clima Laboral, cartas motivacionales, fotos de reconocimiento.</b></p> <p>La Institución realiza cada año la aplicación de una Encuesta de Clima Laboral utilizando la metodología que instruye el MAP.</p>	
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>La Institución cuenta con un Comité de Ética Pública, el cual posee dentro de sus roles la gestión y documentación de cualquier dilema ético que se presente. Contamos con Buzones de Denuncias, Quejas y Sugerencias, como herramientas en la gestión de dichos temas.</p> <p><b>Evidencias: Resultados Encuesta Clima Laboral, Creación y Juramentación del Comité de Ética Pública Buzones de Denuncias, Quejas y Sugerencias</b></p> <p>La Institución realiza cada año la aplicación de una Encuesta de Clima Laboral utilizando la metodología que instruye el MAP.</p>	

	<p>Frecuentemente el personal de la Institución participa en actividades relacionadas con la responsabilidad social, como limpieza de playas y jornadas de reforestación.  <b>Evidencia: Resultados Encuesta Clima Laboral, Convocatoria, listado de asistencia, fotos, publicaciones en la web y redes sociales.</b></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
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</li> <li>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 carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</li> </ol>		<p>No se realiza medición de la percepción, tomando en consideración que está logrando la organización con la responsabilidad social.</p> <p>No Realizamos este tipo de medición</p> <p>No Realizamos este tipo de medición</p>

<p>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.).</p> <p>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.).</p> <p>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).</p> <p>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.).</p> <p>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.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>		<p>No Realizamos este tipo de medición</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"> <li>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.).</li> <li>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</li> <li>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</li> <li>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</li> <li>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).</li> <li>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</li> <li>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</li> <li>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).</li> <li>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).</li> <li>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</li> </ol>		<p>No se realiza medición de la percepción de los ciudadanos clientes, considerando los indicadores de responsabilidad social.</p> <p>No Realizamos este tipo de medición</p> <p>No Realizamos este tipo de medición.</p> <p>No Realizamos este tipo de medición</p>
--	--	--

## **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</li><li>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</li><li>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</li><li>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</li><li>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</li><li>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</li><li>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</li></ol>		<p>No se realizan medición de la percepción de los ciudadanos-clientes en los resultados e impacto a conseguir, considerando los resultados alcanzados por la organización.</p> <p>No Realizamos este tipo de medición</p>

### **SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</li><li>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de</li></ol>		<p>No se realiza medición de la percepción del nivel de eficacia.</p> <p>No Realizamos este tipo de medición</p>

<p>recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</li> <li>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</li> <li>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</li> <li>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.).</li> <li>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</li> <li>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</li> <li>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</li> <li>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</li> <li>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</li> </ol>		<p>No Realizamos este tipo de medición</p> <p>No Realizamos este tipo de medición No Realizamos este tipo de medición</p> <p>No Realizamos este tipo de medición</p>
--	--	--

**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.**