



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Comité Ejecutor de Infraestructuras en Zonas Turísticas

FECHA

Julio 2019

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

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

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

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

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>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.</p>	<p>La misión y la visión están establecidas en el Manual de Función y Organización, y revisadas durante la elaboración del Plan Estratégico 2019-2022, con la participación de todos los encargados, con la participación vía electrónica del MEPyD y del asesor de EVERLAND.</p> <p>Evidencias: Convocatoria Lista de asistencias Fotos Plan Estratégico 2019-2022 Manual de Organización y Funciones</p> <p>Los valores institucionales son: Integridad, Respeto al Medio Ambiente, Trabajo en Equipo, Calidad en el Servicio, Excelencia y Compromiso con el desarrollo sostenible del sector.</p> <p>Evidencia: El Código de Ética Institucional Manual de Organización y Funciones Plan Estratégico 2019-2022</p>	<p>No se evidencia que involucramos a todos los grupos de interés relevantes.</p>

<p>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.</p> <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>Comunicación a todos los empleados del Marco Estratégico del CEIZTUR, en el Código de Ética, socializado por correo electrónico a los encargados.</p> <p>Evidencias: Fotos Convocatoria Código de Ética Plan Estratégico Correos</p> <p>Nuestra misión, visión y valores, fueron revisados en noviembre 2018, para la elaboración de nuestro Plan Estratégico 2019-2022 y realizamos un análisis FODA durante la elaboración del mismo.</p> <p>Evidencias: Fotos Convocatoria Plan Estratégico 2019-2022</p> <p>Con el acompañamiento de la DIGEIG, elaboramos nuestro Código de Ética Institucional (CEI) del CEITZTUR y nuestra Comisión de Ética Pública. El cual fue socializado con todo el personal. Hemos remitido circulares al personal sobre la vestimenta, se ha socializado departamento por departamento las normas, entregando dos brochures, por el día de la Ética, impartimos una Charla sobre la Ética en el Servidor Público.</p> <p>Evidencias: Código de Ética Convocatorias Registros de Asistencia Brochure</p>	<p>Aún no hemos creado Murales ni calendarios trimestrales para continuar con el Seguimiento a la socialización con los grupos de interés y empleados para fortalecer y asegurar una comunicación y socialización más amplia del marco estratégico y los objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados y grupos de interés.</p> <p>Aún no hemos elaborado el Plan de trabajo de la Comisión de Ética del CEIZTUR y fortalecer la promoción del Código de Ética Institucional (CEI) y la Comisión de Ética Pública (CEP).</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>Código de Ética Institucional. Con el acompañamiento de la DIGEIG, elaboramos nuestro Código de Ética Institucional (CEI) del CEITZTUR y nuestra Comisión de Ética Pública. El cual fue socializado con todo el personal. Hemos remitido circulares al personal sobre la vestimenta, se ha socializado departamento por departamento las normas, entregando dos brochures, por el día de la Ética, impartimos una Charla sobre la Ética en el Servidor Público.</p> <p>Evidencias: Código de Ética Convocatorias Registros de Asistencia Brochure</p>	<p>Aún no hemos realizado procedimiento de denuncias de actos ilícitos. Comprar e implementar el uso del Buzón de quejas y sugerencias.</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>No tenemos evidencia de políticas de reuniones, charlas a los líderes, etc.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Contamos con una estructura organizativa, manual de organización y funciones refrendado por el Ministerio de Administración Pública, Tenemos nuestra estructura de cargo en proceso de revisión con el MAP, Contamos con Mapa de Procesos y procedimientos misionales.</p> <p>Evidencias: Estructuras Organizativa y de Cargos</p>	<p>Aún no está aprobada por el MAP la Estructura de Cargos, ni tenemos finalizado el Manual de Procedimientos.</p>

<ol style="list-style-type: none"> 2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. 3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad). 4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”). 5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001. 6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. 7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. 	<p>Manual de Organización y Funciones Mapa de Procesos</p> <p>Identificamos prioridades y solicitamos unan revisión de nuestra estructura organizativa la cual fue aprobada en 2018.</p> <p>Evidencias: Correos al MAP Minutas de reunión con el MAP Resolución 2018</p> <p>Contamos con nuevos indicadores cuantitativos: Polos turísticos, cantidad de proyectos, Ejecución Física y Ejecución Financiera, entre otros.</p> <p>Evidencia: POA 2019</p> <p>Creamos una plantillas que deben completarse trimestral en mesas de trabajo, para dar seguimiento al POA.</p> <p>Evidencias: Plantilla Seguimiento POA</p> <p>Estamos iniciando con la implementación del Modelo CAF.</p> <p>Tenemos políticas departamentales, donde damos orientación y directrices al personal. Damos almuerzo, transporte, gasolina, seguro complementario. En los casos que lo</p>	<p>Aún no hemos completado las plantillas.</p> <p>No tenemos unidad de tecnología de la información ni los sistemas informáticos que den soporte a las funciones de la institución. No estamos generando las condiciones de espacio físico adecuado.</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>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>amerite les proporcionamos transporte al interior, dietas, viáticos, flotas, uniformes.</p> <p>Evidencias: Asignación de Tickets de Almuerzo Asignación de Tickets de Gasolina Elaboramos un Manual de Comunicación con la Guía de Comunicación de las NOBACI. Realizamos reuniones periódicas, con todo el personal, personal directivo.</p> <p>Evidencias: Manual de Comunicaciones Minutas de reuniones</p>	<p>Aun no se ha socializado el Manual ni se ha implementado.</p> <p>No tenemos evidencia de las acciones realizadas hasta el momento..</p> <p>No tenemos evidencia de las acciones realizadas hasta el momento..</p>
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>Nuestros líderes predicar con el ejemplo, participa activamente de las actividades a las que son convocados, cumplen con el código de vestimenta.</p> <p>Evidencia: Registro de ponche Registros de asistencia Fotos</p> <p>Nuestras normativas instan al respeto entre líderes y empleados, cada empleado puede</p>	<p>No todos predicar con el ejemplo.</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>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>hablar con su líder cuando sea prudente y necesario y con la MAE.</p> <p>Evidencias: Política de puertas abiertas Se informa a los empleados por medio de comunicaciones y por el correo electrónico, además se realizan reuniones.</p> <p>Evidencias: Comunicaciones Correos Minutas de reunión.</p> <p>Tenemos políticas departamentales, donde damos orientación y directrices al personal. Damos almuerzo, transporte, gasolina, seguro complementario. En los casos que lo amerite les proporcionamos transporte al interior, dietas, viáticos, flotas, uniformes.</p> <p>Evidencias: Asignación de Tickets de Almuerzo Asignación de Tickets de Gasolina[MMI]</p> <p>En las evaluaciones del desempeño se retroalimenta al empleado sobre su desempeño.</p> <p>Evidencias: Evaluaciones del Desempeño por factores. Delegamos la responsabilidad y autoridad en los empleados asignados en la Lista de Suplencias cuando los encargados se encuentran de vacaciones o fuera de la institución.</p> <p>Evidencias: Lista de Suplencias Cartas de suplencias departamentales Ofrecemos un catálogo de capacitaciones al personal de acuerdo a las competencias que realiza en la institución.</p>	<p>No contamos con buzón interno y no hemos aplicado la encuesta de clima organizacional. No hemos implementado el Manual de Políticas Comunicacional el cual define los medios de comunicación internos de la organización.</p> <p>No contamos con suficiente espacio y equipos tecnológicos para el desempeño de las tareas de los colaboradores.</p> <p>No estamos evaluando el desempeño por resultados.</p> <p>No difundimos en la organización el personal suplente cuando una autoridad se va de vacaciones basada en la Lista de Suplencia realizada.</p> <p>Debemos realizar un manual de capacitaciones y acuerdos institucionales para la capacitación de los empleados.</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>Evidencias: Listado de capacitaciones del Personal Plan de Capacitación.</p> <p>Los encargados de áreas muestran flexibilidad ante las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>Evidencias: Permisos, licencias, reuniones.</p>	<p>No tenemos evidencia de las acciones y recomendaciones hasta la fecha.</p> <p>No tenemos establecido programas de reconocimiento de las labores del personal destacado.</p> <p>No hemos establecido políticas ante las necesidades de los empleados en circunstancias personales extraordinarias</p>
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>Contamos con un plan estratégico institucional, alineado al PEI del MITUR y a la END.</p> <p>Evidencias: PEI 2019-2022 del CEIZTUR</p>	<p>No hemos documentado el análisis de las necesidades y expectativas de las autoridades locales y los grupos de interés.</p> <p>No aplica para el CEIZTUR</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>Contamos con un plan estratégico institucional, alineado al PEI del MITUR y a la END</p> <p>Evidencias: PEI CEIZTUR</p> <p>El comité del CEIZTUR, involucra las instituciones relevantes en las actividades del CEIZTUR.</p> <p>Evidencias: Decreto 336-05. Actas de las reuniones del Consejo o Comité de la organización. La reunión del comité se celebra de forma anual para la aprobación de los proyectos</p> <p>El CEIZTUR realiza alianzas con los ayuntamientos en los polos turísticos para el desarrollo de infraestructuras, contratamos grupos de comunitarios de los polos turísticos para llevar a cabo el Programa Nacional de Limpieza de Playas, Ríos y Balnearios.</p> <p>Evidencias: Alianzas con los ayuntamientos de los polos turísticos. Alianzas con CESTUR Contratos de las brigadas de limpieza de playas, ríos y balnearios.</p>	<p>No contamos con alianzas con los grupos de interés.</p> <p>No contamos con evidencias de la participación en actividades organizadas por asociaciones profesionales organizaciones representativas y grupos de presión</p>
---	--	---

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>		<p>No contamos con plataformas de publicación de informaciones de esta índole, redes sociales certificadas, imagen corporativa.</p> <p>No contamos con una unidad de marketing.</p>
--	--	---

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</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>El CEIZTUR ha identificado sus grupos de interesados en su PEI 2019-2022, estos están divididos en Entidades públicas, Organizaciones sin fines de lucro y Entidades privadas.</p> <p>Evidencias: PEI 2019-2022.</p> <p>El CEIZTUR elaboro las memorias institucionales donde se identifican los aspectos relevantes de la gestión organizacional durante un año.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se ha convocado a los grupos de interesados en las celebraciones de los resultados organizacionales.</p> <p>No documentamos información sobre los intereses, necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés, tampoco contamos con sistemas de información y comunicación para la comunidad y los grupos de interés externos.</p> <p>No se evidencia.</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>Memoria Institucional. Informes de Ejecución Presupuestaria. El CEIZTUR realizo su análisis FODA como instrumento estratégico a mediano plazo. Además se realizó el autodiagnóstico y plan de acción de las NOBACI, que permite identificar las áreas de mejoras relacionadas al control interno. Evidencias: FODA en el PEI, Autodiagnóstico NOBACI.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. 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. 3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. 	<p>Por primera vez el CEIZTUR elaboro su Plan Operativo Anual 2019 el mismo esta articulado con los objetivos y resultados estratégicos del Plan Estratégico Institucional 2019-2022 y la END. Evidencias: PEI 2019-2022. Metodología de la VAR del CEIZTUR.</p> <p>Realizamos un levantamiento de las necesidades de cada unidad como el insumo para la elaboración del Plan Anual de Compras y Contrataciones Públicas.</p>	<p>No hemos realizado el Plan de Gestión de Riesgo de las operaciones del CEIZTUR.</p> <p>No tenemos evidencias de análisis de la información o consultas a los interesados, ciudadanos/ clientes para la elaboración de la estrategia y planificación de las operaciones del CEIZTUR. No se evidencia.</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>Elaboramos la Estructura Programática del Presupuesto.</p> <p>Evidencias: Plan Anual de Compras y Contrataciones. Estructura Programática del Presupuesto. Presupuesto Institucional.</p> <p>Contamos con el Programa de Limpieza de Playas, Ríos y Balnearios comprometidos con el medio ambiente y el turismo.</p> <p>Evidencias: Políticas del Programa de Playas, Ríos y Balnearios. Prácticas internas de protección al medio ambiente del CEIZTUR.</p>	<p>No contamos con un sistema de monitoreo de las tareas y recursos asignadas, tampoco sistemas de información para los grupos de interés.</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
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>El CEIZTUR desarrolla sus estrategias y gestiona la planificación a través del Plan Operativo Anual 2019, elaborado por primera vez, difusión a los colaboradores del Marco Estratégico, formulación del Plan Anual de Infraestructuras, elaboración de procedimientos y análisis de estructura organizativa con analistas del MAP.</p> <p>El Departamento de Planificación en coordinación con un representante de cada unidad organizativa elaboro el primer Plan Operativo Anual para el 2019. En este Plan están definidos las actividades para el cumplimiento de los resultados estratégicos, así como los indicadores, insumos y presupuesto.</p> <p>Evidencias: POA 2019.</p> <p>En el CEIZTUR estamos implementando los sistemas de gestión por objetivos al realizar nuestro primer Plan Operativo Anual 2019, el cual contiene los resultados, actividades, indicadores y plazos de entrega que cada área debe asumir y realizar.</p> <p>Evidencias: POA 2019. PEI 2019-2022.</p> <p>El departamento de Planificación y Desarrollo realiza jornadas de socialización y presentación de los POAs</p>	

<p>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.</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>departamentales, así como del PEI 2019-2022.</p> <p>Evidencias: Convocatorias, listas de asistencias, minutas de reunión, correos, fotos.</p>	<p>No contamos con sistemas de información de gestión de la planificación y reporte de indicadores.</p> <p>No contamos con sistemas de información de gestión de la planificación y reporte de indicadores.</p> <p>No se evidencia</p>
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>No hemos implementado las prácticas del Benchlearning ni creación de laboratorios del conocimiento.</p>
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>Se realiza un monitoreo constante de los indicadores de gestión: SISMAP y NOBACI.</p> <p>Evidencias: Índice de cumplimiento del SISMAP. Índice de cumplimiento de las NOBACI.</p>	<p>No contamos con herramientas sistemática de monitoreo de indicadores internos.</p>
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de</p>		<p>No tenemos evidencias de discusiones con los grupos de interés relevantes sobre temas de</p>

interés relevantes.		modernización e innovación de la gestión de planificación.
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.).		No tenemos implantado un sistema de gestión del cambio o mejora continua.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Elaboramos el Plan Anual de Compras de acuerdo al Plan Operativo Anual donde contemplamos productos de innovación en la planificación, como la compra de un software de planificación. Evidencias: POA 2019, PACC 2020.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No tenemos evidencia.
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.		Aun no ofrecemos servicios en línea o de administración tecnológica para aumentar la interacción entre los ciudadanos/clientes y la organización.

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>Las necesidades de personal son identificadas por medio del análisis de detección de necesidades remitido al departamento de Recursos Humanos y de un análisis de la Estructura Organizativa, partiendo de la Evaluación del Desempeño.</p> <p>Evidencias: Remisión de necesidades de personal (oficio) Estructura Organizativa Estructura de cargo</p> <p>Desarrollamos e implementamos una política de recursos humanos contenida en la planificación de recursos humanos, permisos especiales, licencia de maternidad, flexibilidad de horarios para estudiantes, día del cumpleaños.</p> <p>Evidencias: Licencias Permisos Horarios de estudios Fotos Certificados.</p> <p>Contamos con la descripción de puestos, la cual utilizamos para el reclutamiento y selección del personal, aplicamos concursos internos y externos, implementamos la estructura de cargos y la distribución de tareas y responsabilidades están a cargo del responsable del área.</p>	<p>No hay procedimientos o políticas establecidas para la revisión y levantamiento de las necesidades del personal.</p> <p>La política existente de planificación de recursos humanos no contiene criterios sociales sobre la inclusión de personal con discapacidad.</p> <p>No hemos implementado el modelo de Evaluación por competencias del MAP, en el cual se establecen los acuerdos de desempeño.</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>Evidencias: Perfil de Puesto Concursos Realizados Estructura de cargos Acuerdos de desempeño</p> <p>La selección del personal la realizamos aplicando criterios de transparencia, realización de concursos, asignación de funciones en Perfil del Puesto y estructura de cargo y asignamos las tareas relacionadas con los objetivos de la organización los cuales hemos detallado en nuestra Política de Promoción,</p> <p>Evidencias: Perfil de Puesto Estructura de cargos Acuerdos de desempeño</p> <p>Basado en los resultados de las Evaluaciones del Desempeño, entregamos el Bono por Resultado Extraordinario como incentivo a todo el personal, basado en el logro de los objetivos de la organización, ya que no estamos en la Carrera Administrativa. Tenemos el cumplimiento del POA, lo cual permite otorgar Incentivo a los Equipos de trabajo por el logro de los objetivos establecidos</p> <p>Evidencias: Bono por desempeño Incentivo por logro de objetivo</p>	<p>Aún no hemos socializado la Política de Promoción. En la actualidad estamos trabajando con la realización de nuestro primer concurso para 3 cargos.</p> <p>No tenemos todas las compensaciones de incentivos establecidos en la resolución de incentivos del MAP.</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>Utilizamos perfiles establecidos en el Manual de Cargos que sirve de insumo para la selección de personal y utilizamos los resultados de la evaluación del desempeño para elaborar el Plan de Capacitación para desarrollar nuestros colaboradores.</p>	<p>No hemos implementado el modelo de Evaluación por competencias del MAP.</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>Evidencias: Plan de Capacitación Anual Manual de Cargos Resultado de las Evaluaciones Resultado de concursos Proporcionamos capacitaciones externas e internas al personal para el desarrollo y funcionamiento de sus funciones</p>	<p>No se motiva al personal para realizar capacitaciones Online y traer los certificados como evidencia de los mismos. No tenemos personal responsable de los servicios en línea y administración tecnológica.</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>Gestionamos el proceso de selección con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad, contando con un personal extranjero, diferentes religiones, genero, orientación sexual, entre otros.</p> <p>Evidencia: Contratación de personal con discapacidad. Proceso de selección que no toma en consideración factores como la orientación sexual, raza, religión, etc</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</p>	<p>Identificamos las capacidades de los</p>	<p>No cubrimos el costo de Maestrías, Diplomados y capacitaciones especializadas que vayan acorde al</p>

<p>términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>servidores por medio de las Evaluaciones del Desempeño la cual realizamos anualmente, anexando el formularios de Detección de Necesidades. Evidencias: Formularios de Detección de Necesidades. Comunicaciones. Evaluaciones del Desempeño por Competencias</p>	<p>desempeño actual y futuro del personal, de acuerdo a los grupos ocupacionales.</p>
<p>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.</p>	<p>Realizamos un Plan Anual de Capacitación, el cual lo desarrollamos partiendo de las necesidades detectadas en el diagnóstico anual. Evidencias: Formularios de Detección de Necesidades. Plan de Capacitación. Registros de Asistencia. Fotos.</p>	
<p>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.</p>	<p>Realizamos un plan anual de capacitación el cual lo desarrollamos partiendo de las necesidades detectadas en el diagnóstico anual incluyendo a todo el personal. Evidencias: Formularios de Detección de Necesidades. Permisos por Maternidad/Paternidad.</p>	<p>No contamos con un Plan de Desarrollo Personal de Competencias.</p>
<p>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.</p>		<p>No contamos con una política para el Desarrollo de Habilidades Gerenciales dirigida a los líderes de la organización. Tampoco contamos con Aulas para capacitación in house.</p>

<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>Acompañamos a los servidores con la Inducción a la Función Pública, la Inducción a la Institución y al Cargo. Evidencias: Manual de la Inducción Formulario de Registro de la Inducción (a la Institución y al Cargo), Certificado participación Curso Ética Servidor Público.</p>	<p>Los colaboradores de Grupo Ocupacional III que trabajan en el Campo no están siendo capacitados.</p>
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Apoyamos en todo el proceso a los servidores participantes de los Concursos internos y externos. A los servidores que estudian en diferentes Centros Educativos se le da la facilidad de horario. Respecto a la movilidad interna realizamos solicitudes al MAP para designación interina, y luego realizar Concursos externos para nuestros colaboradores. Evidencias: Designaciones. Solicitudes de Interinato al MAP Nómina de servidores.</p>	<p>No contamos de manera formal con una política que promueva la movilidad interna y externa.</p>
<p>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).</p>		<p>No se evidencia que se desarrolle y promueva Métodos modernos de formación.</p>
<p>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.</p>	<p>Contamos con un plan de formación institucional que contempla conflictos de interés y ética. El personal del CEIZTUR participa en las actividades realizadas por el área de Equidad y Género del MITUR.</p>	<p>No existen en el CEIZTUR áreas de Comunicación, gestión de riesgo, Diversidad y enfoque de género.</p>

	<p>Evidencia Plan de Capacitación Anual Reuniones periódicas, presididas por el Comité de Ética del CEIZTUR, en coordinación con la DIGEIG.</p> <p>Convocatoria y Lista de Participación del Personal en Actividades de la Gestión de Equidad y Género.</p>	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.		No se evidencia que se realice un análisis de costo beneficio que mida el impacto de los programas de Formación.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se evidencia que se revisen la necesidad de Promover carreras para las mujeres.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Fomentamos el trabajo en equipo para el fortalecimiento institucional con la creación de Comités y Comisiones de trabajo (Comité de Calidad para la Calidad de los Servicios, Comité de Ética). Evidencias: Resoluciones.	No se evidencia una cultura de comunicación abierta, de dialogo de motivación para el trabajo en Equipo.
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)).		No se evidencia una cultura de motivación para la participación del colaborador con sugerencias del personal para identificar riesgos y prever posibles incidentes laborales.

<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>Se realizó una capacitación con el Ministerio de Administración Pública (MAP) sobre la creación de la Asociación de Servidores Públicos.</p> <p>Evidencias: Convocatoria de Capacitación. Lista de Participantes.</p>	<p>No se han dados los pasos de lugar para la creación de la Asociación de Servidores Públicos en el CEIZTUR.</p>
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Elaboramos una planificación estratégica con la participación de todos los Directivos y Encargados de las diferentes Áreas organizativas.</p> <p>Evidencias: Planificación Estratégica Registro de Asistencia Fotos Convocatoria.</p>	<p>No se ha realizado la socialización del Plan Estratégico de la Institución con todo el personal.</p>
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>		<p>No se ha realizado una Encuesta de Clima organizacional</p>
<p>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.</p>	<p>Los servidores del CEIZTUR tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus Líderes, por medio la política de Puertas Abiertas, el Buzón de Quejas y Sugerencias, así como el Buzón de Ética.</p> <p>Evidencias: Comunicaciones y Correos.</p>	<p>No se ha completado la compra de los Buzones.</p>
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Las actividades para asegurar las buenas condiciones ambientales, Operativos de Limpieza y Fumigación, Mantenimientos de los Aires Acondicionados, Luces y Áreas de trabajo son realizados por el personal del MITUR.</p>	<p>Tenemos una alta necesidad de estaciones de trabajo y Equipos para ser asignado a personal contratado.</p> <p>El espacio no es suficiente para todos los departamentos.</p>

<p>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.</p>	<p>El CEIZTUR otorga los permisos y licencias establecidas en el reglamento 523-09, a fin de brindar al personal el tiempo requerido para la atención y terapias especiales, se les brinda facilidad en el horario a los servidores para que concluyan su formación académica.</p> <p>Les facilitamos el Almuerzo sin ningún costo y el Transporte desde - hasta sus hogares.</p> <p>Se le facilita la adquisición de Préstamos bajo el programa Empleado Feliz y Sueldo Más a través del Banco de Reservas.</p> <p>Evidencias: Carta de Solicitudes y tramitaciones de Préstamos al Banco de Reservas. Las Rutas de Transporte. Ticket de Alimentos asignados al personal Formularios de Permisos.</p>	<p>No existe un Fondo de ayuda económica para asistir a los servidores con la compra de medicamentos, se le dan las facilidades, de acuerdo al Reglamento 523-09 de la Ley 41-08 de Función pública</p>
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se crearon las condiciones de mejoras en las áreas de accesibilidad y de trabajo para favorecer a los servidores discapacitados, le damos ayuda a los empleados desfavorecidos para medicamentos.</p> <p>Evidencias: Instalación de Rampas en las escaleras y los parqueos. Parqueos para Discapacitados. Baños para Discapacitados. Relación de los Servidores Discapacitados</p>	
<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>Celebramos actividades sociales con nuestros empleados, Día libre por Celebración del Día de Cumpleaños, Almuerzo Día de la Secretaría, Almuerzo Día de las Madres, Entrega de Bonos, Campamento de Verano</p>	

	<p>para los hijos de los servidores, Fiesta de Navidad, Operativos de Salud, Operativos Oftalmológico, y otros tanto en el CEIZTUR, como en coordinación con MITUR.</p> <p>Evidencias: Comunicaciones. Relación de Beneficiarios. Actividades en Hoteles. Operativos Médicos. Nómina de Beneficiarios. Fotos. Invitación actividades.</p>	
--	---	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	El CEIZTUR ha realizado alianzas con instituciones estratégicas como las Iglesia a los fines de promover el turismo religioso y distintas alcaldías municipales a los fines para dar soporte a las obras realizadas en estas localidades a favor del turismo local.	
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.	El CEIZTUR realiza diferentes obras de infraestructura que ayuda a vendedores locales en diferentes playas y zonas turísticas del país. Además contamos con un programa de limpieza de playas.	No contamos con acuerdos interinstitucionales para estos fines
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con	El CEIZTUR trabaja en conjunto con el Ministerio de Turismo por el fomento del	

otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	turismo en la República Dominicana, CEIZTUR, se encarga de la parte de construcción de infraestructura y el Ministerio de la promoción del turismo tanto local como a nivel internacional. Para proyectos específicos se han realizado colaboración junto a otras organizaciones tanto del sector público y del sector privado Evidencias: Cartas de solicitud.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No contamos con evidencias
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Realizamos realizar alianzas con instituciones públicas del orden y religiosas a los fines que nos brinden la la seguridad necesaria en las zonas turísticas, a los fines de complementar las actividades en los polos. Evidencias: Contratos firmados y ejecutados	No se han identificado las necesidades de alianzas y colaboraciones
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	En el programa de limpieza de playas los colaboradores de seleccionados de la comunidad tienen la responsabilidad de dejar las playas en óptimas condiciones para que los turistas puedan disfrutar.	No se han identificado las necesidades de alianzas y colaboraciones
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	No aplica	No contamos con evidencias
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	No aplica	No contamos con evidencias
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	El artículo 17 de los contratos de adjudicación de obras es sobre "Protección al medio ambiente y seguridad ocupacional",	

	<p>en el cual se procura que el contratista tome todas las medidas necesarias para preservar el medio ambiente al momento de la ejecución de la obra. En los términos de referencia para la licitación de proyectos se establecen parámetros de responsabilidad social.</p> <p>Evidencias: TDR de licitación</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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.).</p>	<p>Todos los procesos de licitación son debidamente publicados según aplique cada caso, cumpliendo con las Leyes y reglamentos</p> <p>Evidencia: Portal Transaccional, Portal Institucional del MITUR, periódicos de circulación Nacional (si aplica). Contamos con el Manual de la Política Comunicacional del CEIZTUR, el cual define las responsabilidades del Analista de comunicaciones y el funcionamiento de los procesos de comunicación e información. La Máxima Autoridad Ejecutiva del CEIZTUR estableció los voceros internos y externos de la Institución.</p> <p>Evidencias: Manual de la Política Comunicacional del CEIZTUR. Comunicación de la Dirección Ejecutiva delegando los voceros oficiales de la institución.</p>	<p>No contamos con página web del CEIZTUR para cargar información sobre la organización, como autoridades públicas, estructura organizacional, procesos, etc. No se ha implementado el Manual de Políticas Comunicacional ni se ha elaborado el Plan de informes.</p>

<p>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.</p>	<p>Los ciudadanos/clientes expresan sus necesidades y requisitos mediante cartas a las autoridades del CEIZTUR y visitas a las oficinas del CEIZTUR. De igual forma, contamos con un usuario de Instagram. Evidencias: Cartas de clientes/ciudadanos dirigidas a las autoridades del CEIZTUR. Perfil de Instagram: @ceiztur.</p>	<p>Aun no se han establecido las vías de comunicación con los ciudadanos y clientes a través de líneas de acceso a la información y portal web de Transparencia y Atención Ciudadana, tampoco tenemos instalados buzones de sugerencias o reclamos.</p>
<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>No contamos con un buzón de sugerencias. No promovemos la participación de los grupos de interés en los procesos de la organización.</p>
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, reuniéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>		<p>No contamos con un buzón de sugerencias, tampoco hemos aplicado encuestas, etc</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>Al cumplir las Normas de Control Interno se hacen públicas todas la documentación de funcionamiento administrativo de la organización. Elaboramos la Memoria Anual del CEIZTUR, la cual está integrada en la Memoria Anual del Ministerio de Turismo. Contamos con un Instagram donde se cargan fotos de los operativos de limpieza de playas, ríos y balnearios. Se llevan a cabo ruedas de prensa, las cuales son publicadas en la Página Web del Ministerio de Turismo. Evidencias: Instagram CEIZTUR Memoria institucional 2018</p>	<p>No contamos con medios oficiales de acceso a la información ni página web institucional.</p>

	Informes de rueda de prensas publicadas en la Página Web del Ministerio de Turismo e Instagram.	
6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	El mantenimiento que reciben las obras realizadas	No aplicamos encuestas y niveles de satisfacción de la institución
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.	Capacitación y la entrega de las Normativas que van regir el uso de las obras.	No contamos con medios de información al ciudadano/cliente en donde se explique la gestión que desarrolla el CEIZTUR. Tampoco contamos con indicadores de calidad de los servicios o productos que ofrecemos.
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.	En nuestro Plan Estratégico Institucional se encuentra un análisis de las fuerzas Impulsoras y Restrictivas externas, en donde se analiza la variable de las relaciones diplomáticas y comerciales con China y Rusia y como estrategia de dichas variables, un aumento en las infraestructuras focalizadas en el tipo de demanda turística de estas culturas. Evidencias: Matriz de Fuerzas Impulsoras y Restrictivas Externas en el Plan Estratégico Institucional CEIZTUR 2019-2022.	No contamos con un área de levantamiento y actualización de información sobre el comportamiento individual y social de los turistas para el desarrollo de planes, programas y proyectos de infraestructuras turísticas.

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	El CEIZTUR alinea la gestión financiera con sus objetivos estratégicos; realizamos una ejecución presupuestaria, basado en las obras e infraestructuras apoyadas por el consejo y la Dirección Ejecutiva, basándose en las normas y	

	<p>procedimientos de los Organos Rectores GEPRES y la CGR.</p> <p>Evidencias: Presupuesto elaborado por el Departamento Financiero, Ejecución presupuestaria SIGEF.</p>	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	<p>Preparamos semanal una relación con los ingresos recibidos por el IDAC este es enviado al Encargado Financiero, el cual hace un análisis del mismo.</p> <p>Evidencias: Las cartas enviadas del IDAC al Banco de Reservas con copia al CEIZTUR, reporte de Tesorería, relación de los ingresos del SIGEF, Estado del BANRESERVAS.</p>	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	<p>El CEIZTUR asegura una transparencia financiera y Presupuestaria.</p> <p>Evidencias: Informe mensual enviado y auditado a la Contraloría General de la Republica, Citaciones subidas al portal transaccional, la Comina realizada por el sistema SASP, informe de parte semestral enviado a la DIGECOP</p>	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	<p>Una gestión eficiente de sus recursos financieros es esencial para el CEIZTUR, debido que albergamos una Unidad interna de Contraloría General de la Republica, así de llevar un control y fiscalización de los proyectos elaborados por CEIZTUR, elaborando cuadros estadísticos de la ejecución de cada uno de los.</p> <p>Evidencias: Cuadros elaborados por el Departamento financiero.</p>	

<p>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.).</p>	<p>El CEIZTUR elabora planificación plurianual presupuesto por cada uno de los proyectos. Evidencias: Presupuesto elaborado por el CEIZTUR, certificaciones presupuestarias de un año a otro.</p>	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>Se cuenta con una delegación y descentralización de las responsabilidades financieras, ya que tenemos las funciones delegadas correctamente según el manual de cargos, estructura organizativa y las funciones elaboradas por el MAP, manteniendo un control financiero. Evidencias: Estructura Organizativa y manual de funciones. Estructura de cargos y manual de cargos.</p>	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>		<p>No tenemos evidencias.</p>
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>Proceso de análisis y ejecución presupuestaria, analizar la ejecución presupuestaria para cumplir con las metas asignadas. Evidencias: Reporte del presupuesto.</p>	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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>El CEIZTUR cuenta con un Manual de Políticas de Comunicación, el cual fue elaborado como respuesta a uno de los componentes del Sistema de control interno.</p>	<p>No hemos implementado el Manual de Políticas de Comunicación, tampoco contamos con un Plan de Administración de la comunicación e información debido a la falta de una unidad de gestión de IyC (Información y Comunicación).</p>

<ol style="list-style-type: none"> 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. 3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. 4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.). 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). 6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad. 7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización. 	<p>Evidencias: Manual de Políticas de Comunicación del CEIZTUR.</p> <p>El CEIZTUR cuenta con un Manual de Políticas de Comunicación, el cual fue elaborado como respuesta a uno de los componentes del Sistema de control interno.</p> <p>El CEIZTUR cuenta con un Manual de Políticas de Comunicación, el cual fue elaborado como respuesta a uno de los componentes del Sistema de control interno. El objetivo de este Manual es proveer orientaciones e instrucciones para que todas las informaciones que se generen y se difunda contribuyan al fortalecimiento y la buena imagen institucional.</p>	<p>No tenemos evidencia de la ejecución de sistemas de almacenamiento y organización de la información.</p> <p>No tenemos evidencia de la ejecución de sistemas de almacenamiento y organización de la información</p> <p>No hemos implementado el Manual de Políticas de Comunicación ni el Plan de Informes.</p> <p>No tenemos evidencias de implementamos de políticas de multiplicación de los conocimientos entre el personal que se capacita. No contamos con evidencias.</p> <p>No contamos con evidencias de políticas de retención y multiplicación de los conocimientos adquiridos por los colaboradores..</p>
--	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. 4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública. 6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente. 7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario. 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>No contamos con personal o sistemas de tecnología</p> <p>No contamos con sistemas de tecnología</p> <p>No contamos con personal o sistemas de tecnología.</p> <p>No contamos con sistemas de tecnología</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No contamos con personal o sistemas de tecnología</p> <p>No contamos con personal o sistemas de tecnología</p> <p>No contamos con evidencias.</p>

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>El Comité Ejecutor de Infraestructuras en Zonas Turísticas cuenta con oficinas en las edificaciones del Ministerio de Turismo, ubicado en la Avenida Gregorio Luperón esquina Cayetano Germosen, lo que facilita el acceso a los usuarios y colaboradores del mismo. Incluso este comité no cuenta con otras dependencias.</p> <p>Evidencias:</p> <p>La institución gestiona uso efectivo y eficiente de las oficinas, distribuyendo los espacios y recursos como mobiliario, flota vehicular y comunicaciones, así como equipo de tecnología.</p> <p>Evidencias:</p> <p>La institución realiza limpieza de manera periódica, actualmente se encuentra implementando en su estructura organizacional el departamento de servicios generales.</p> <p>Se garantiza el uso eficiente y eficaz de los medios de transporte de los cuales dispone la entidad. Los mismos reciben mantenimientos periódicamente ya que son importantes herramientas de trabajo según la naturaleza de la institución.</p>	<p>No todos los empleados de oficina del CEIZTUR cuentan con espacios de trabajo adecuados, ya que el mismo ha experimentado un crecimiento exponencial en los últimos años y no se cuenta con espacio suficiente acorde a este crecimiento. Las oficinas del mismo se encuentran alojadas en el Ministerio de Turismo.</p> <p>Dada la carga de trabajo existente, los medios de transporte son sobre utilizados. Es importante también disponer de mayor cantidad de medios para abastecer la demanda y reducir el uso a los ya existentes.</p> <p>Dada la carga de trabajo existente, los medios de transporte son sobre utilizados. Es importante también disponer de mayor cantidad de medios para abastecer la demanda y reducir el uso a los ya existentes.</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>La entidad se encuentra ubicada en una importante zona de la ciudad de Santo Domingo, por sus inmediaciones convergen distintas rutas de transporte público. Además se disponen de medios de transporte para el uso de los empleados de la institución y en el caso de los que poseen transporte privado existen distintas áreas de parqueo vigilado.</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>Contamos con políticas y procedimientos de Inventario de Activos fijos, elaborado en cumplimiento con el Control Interno.</p>	<p>No hemos implementado o socializado la política para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante la gestión directa o la subcontratación</p>
<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>Evidencias: Procedimiento de Inventario físico El área del dispensario médico está a disposición de la comunidad local.</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>Contamos con mapa de procesos, procesos misionales identificados y descritos. Evidencia: Mapa de procesos Procedimientos misionales</p>	<p>Aun no está concluido el manual de procedimientos.</p>

<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</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>Tenemos asignado en los procedimientos misionales, quienes son los responsables de los procesos.</p> <p>Evidencia: Procedimientos misionales descritos</p> <p>En los proyectos se identifican los riesgos, se evalúa los factores críticos de éxito, se realizan visitas de campo antes de durante la ejecución del proyecto, además se socializa con las autoridades.</p> <p>Evidencias: Informe Ingeniería Reportes de misión de visitas</p> <p>Los proyectos y procesos apoyan lo planificado en el Plan estratégico y los planes operativos.</p> <p>Evidencias: POA PEI Actividades y Productos logrados Formulación de Proyectos</p> <p>Realizamos levantamiento, tanto Ingeniería como Planificación, realizamos reuniones y socializaciones con MIMARENA, Ayuntamientos, Ciudadanos Clientes, etc.</p> <p>Evidencias: Informes Fotos Cartas a las autoridades correspondientes</p> <p>Los recursos se asignan a través de los diferentes instrumentos de planificación y gestión según el proceso correspondiente.</p> <p>Evidencias: Plan Operativo Anual 2019, Presupuesto Institucional, Plan de Compras, Estructura Programática, Plan de Capacitación Anual 2019.</p>	<p>No se evidencia un seguimiento trimestral del Plan Operativo Anual.</p> <p>No tenemos establecido una plantilla de levantamiento estandarizada y más completa. No hemos mejorado el registro.</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>Se elaboraron procedimientos de control de</p>	<p>No tenemos Carta de compromiso.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>		<p>No aplica/ No se evidencia</p>
<p>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.).</p>	<p>Realizamos socializaciones y acercamientos con los clientes/ciudadanos al momento de formular proyectos que ejecutamos. Tomamos en cuenta aspectos de género y diversidad, por ejemplo rampas de acceso.</p> <p>Evidencias: Minutas y reportes del Depto. De Inversión Pública, fotos, levantamiento de información.</p>	<p>No se aplican técnicas de sondeos, encuestas, reuniones con los grupos focales, no se toman en cuentas los aspectos de género y diversidad en todos los proyectos.</p>
<p>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</p>		<p>No se evidencia</p>

output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.		
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 comunitarios de las zonas donde hemos ejecutado proyectos para sostenibilidad y mantenimiento de los proyectos ejecutados. Evidencias: Programa Nacional de Limpieza de Playas, Ríos y Balnearios. Asociación de vendedores de Boca Chica. Asociación de pescadores de Saona Asociación de pescadores de Barahona.	
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.		No contamos con evidencias.
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.		No se evidencia
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, tableros de noticias en formato de audio, etc.).		No se evidencia
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.		No tenemos buzones de quejas y sugerencias, líneas de acceso a la información o atención a la ciudadanía.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.		No tenemos evidencia de cadena de prestación de servicios, ni Carta Compromiso.

2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.		No se evidencia.
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se evidencia.
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.		No se evidencia.
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se evidencia.
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).		No implementamos incentivos para que los empleados creen procesos interorganizacionales.
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).	<p>Para los fines se creó el Comité de Calidad, trabajamos en la elaboración del Autodiagnóstico para la aplicación del Marco Común de Evaluación (CAF).</p> <p>Evidencias: Memo de la conformación del Comité de Calidad. Convocatorias para el llenado de Autodiagnóstico. Convocatoria para la presentación del Autodiagnóstico.</p>	

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
<p>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).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>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.).</p>	<p>Realizamos vistas públicas para la presentación de los proyectos, donde participan diferentes ciudadanos, empresarios, alcaldías.</p> <p>Evidencias: Convocatorias Fotos Registros de asistencia Viáticos a los empleados Informe de Visitas</p> <p>Contamos con acceso a transporte público, transporte al personal, rampas para personas discapacitadas, nuestro horario es de 8:00 AM a 3:00 PM.</p> <p>Evidencias: Horarios Fotos</p>	<p>No disponemos de medios para evaluar la percepción de los usuarios. No encuestas, buzones, redes sociales. No tenemos Manual de Identidad Corporativa. No se evidencia que hayamos aplicado encuesta de percepción, no tenemos buzones de sugerencias, foros de discusión, ni ninguna otra herramienta.</p> <p>No disponemos de medios para disponer de la percepción de los usuarios. No encuestas, buzones, redes sociales.</p> <p>No disponemos de medios para disponer de la percepción de los usuarios. No encuestas, buzones, redes sociales.</p> <p>No disponemos de medios para disponer de la percepción de los usuarios. No encuestas, buzones, redes sociales.</p> <p>No disponemos de medios para disponer de la percepción de los usuarios. No encuestas, buzones, redes sociales.</p>

<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>		<p>No disponemos de medios para disponer de la percepción de los usuarios. No encuestas, buzones, redes sociales.</p> <p>No se evidencia que hayamos aplicado encuesta de percepción, no tenemos buzones de sugerencias, foros de discusión, ni ninguna otra herramienta</p> <p>No se evidencia que hayamos aplicado encuesta de percepción, no tenemos buzones de sugerencias, foros de discusión, ni ninguna otra herramienta.</p>
---	--	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>		<p>No tenemos mediciones ni buzones de sugerencias.</p> <p>No tenemos mediciones ni buzones de sugerencias</p> <p>No tenemos mediciones ni buzones de sugerencias</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia.</p>

Resultados de la accesibilidad de la organización:

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. 3. Costo de los servicios. 4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. 		<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No aplica/ No se evidencia</p> <p>No contamos con sistemas de información o gestión de la documentación.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de canales de información y su eficiencia. 2. Disponibilidad y precisión de la información. 3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. 4. Número de actuaciones del Defensor Público. 5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información. 	<p>Canales de comunicación existente en CEIZTUR.</p> <p>Evidencias: Teléfonos, Correos Electrónicos,</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales). 		<p>No tenemos buzones de quejas, líneas de atención al cliente, ni oficina de acceso a la información.</p> <p>No tenemos evidencias de estadísticas</p> <p>No tenemos evidencias.</p>

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. 5. Mecanismos de consulta y dialogo. 6. La responsabilidad social de la organización. 		<p>No hemos realizado Encuesta de Clima, ni hemos colocado Buzones de Sugerencias Internas</p> <p>No hemos realizado Encuesta de Clima, ni hemos colocado Buzones de Sugerencias Internas.</p> <p>Aún no hemos aplicado la encuesta de Clima organizacional, ni tenemos buzones.</p> <p>No hemos realizado Encuesta de Clima, ni hemos colocado Buzones de Sugerencias Internas.</p> <p>No hemos realizado Encuesta de Clima, ni hemos colocado Buzones de Sugerencias Internas.</p> <p>No hemos realizado Encuesta de Clima, ni hemos colocado Buzones de Sugerencias Internas.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. 2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. 	<p>Los Directivos y Encargados de este Comité están y comprometidos con la eficiencia y la transparencia y un personal capacitado, acorde a las necesidades del CEIZTUR.</p> <p>Aplicamos al 100% de los colaboradores la Evaluación por Desempeño</p>	<p>No se ha realizado la Encuesta de Clima Organizacional ni tenemos buzones.</p> <p>Aún no hemos aplicado la encuesta de Clima organizacional, ni tenemos buzones.</p>

<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>A los servidores se le reconocen que en la Institución los logros extraordinarios alcanzados durante el año.</p> <p>Evidencias: Nómina Pago Bono de Resultado Extraordinario.</p>	<p>Aún no hemos aplicado la encuesta de Clima organizacional, ni tenemos buzones.</p>
<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>		<p>No se ha realizado la Encuesta de Clima Organizacional</p>

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>Tenemos un buen ambiente de trabajo en donde se toman en cuenta las necesidades de los servidores y se apoyan a los servidores cuando se les presenta algún tipo de urgencia Familiar.</p> <p>Evidencias: Solicitudes de Permisos Licencias Orden compra Arreglo Floral</p>	<p>Aún no hemos aplicado la encuesta de Clima organizacional, ni tenemos buzones.</p> <p>Aún no hemos aplicado la encuesta de Clima organizacional, ni tenemos buzones.</p>
<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>En las diferentes áreas comparten recursos para fomentar el trabajo en equipo, también se concilian con respeto a las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajos.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No tenemos un plan de acción del Comité de Ética, no contamos con buzones de quejas y sugerencias, no hemos aplicado encuestas de clima organizacional.</p>

4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	Las condiciones de trabajo se mejoran de acuerdo a las necesidades y condiciones laborales de los servidores, la institución da respuesta oportuna a observaciones sobre la limpieza y seguridad.	No contamos con los recursos de espacio suficientes para la correcta colocación del personal. Aún no hemos aplicado la encuesta de Clima organizacional, ni tenemos buzones.
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	En el CEIZTUR hemos iniciado la realización de Concursos Externos para la incorporación al Sistema de Carrera por Competencias. Evidencias: Solicitudes de Autorización de realización Concurso al MAP, proceso de Publicaciones y convocatorias a los mismos.	Aún no hemos aplicado la encuesta de Clima organizacional, ni tenemos buzones.
2. Motivación y empoderamiento.	Producto de la nueva regulación del Ministerio de Administración Pública, se han eliminado beneficios económicos que complementaban las compensación del personal. Igualmente el hecho de que no disponemos de una escala salarial competente a las necesidades y presupuesto del CEIZTUR, la motivación del personal está afectada.	No hemos implementado el Reglamento Interno y la aprobación de la Escala Salarial de acuerdo al Mercado laboral, y la capacidad presupuestaria del CEIZTUR. Aún no hemos aplicado la encuesta de Clima organizacional, ni tenemos buzones.
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.		Aún no hemos aplicado la encuesta de Clima organizacional, ni tenemos buzones.

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o	El Departamento de Recursos Humanos, tiene mediciones periódicas de los niveles de	

<p>enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p>	<p>Absentismos e índice de rotación del personal, en el SISMAP estamos en 100% cada uno de estos indicadores.</p>	<p>No hemos aplicado la encuesta de clima. Ni tenemos grupos de discusión.</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). 3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>Evidencias: Nivel de Absentismo Nivel de Rotación Captura SISMAP</p> <p>En el CEIZTUR se realizaron las evaluaciones correspondientes al personal donde se evaluaron 90 servidores y el 95% Superó el mayor puntaje en sus evaluaciones.</p>	<p>Implementar el Modelo de Evaluación de Desempeño por Competencias & Resultados por el MAP para que puedan subirse las evidencias la SISMAP</p>
<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>Evidencias: Resultado Evaluación del Desempeño enviado al Ministerio de Administración Pública (MAP).</p>	<p>Implementar la medición y evaluaciones de satisfacción de las actividades de Capacitación y otros eventos realizados para la integración del personal y lograr que los servidores se sienten identifiquen e involucren y den sus opiniones sobre los planes de mejoras para las venideras capacitaciones y actividades realizados en beneficio de ellos y de la institución. No disponemos de un departamento de tecnología de la información y comunicaciones.</p>
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Se evidencia que se han aprobado la participación en actividades de formación entre ellas están (Charlas, Cursos, Talleres, Conferencias, Entrenamientos,</p>	<p>Debe crearse un espacio para realizar capacitaciones in house, dentro del horario de trabajo, para asegurar así la participación de un mayor número de colaboradores.</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>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Y Diplomados) Evidencias: Comunicaciones de Solicitudes Registro de Capacitaciones Certificados Plan de Capacitación Plan de Compras Institucional</p> <p>Entregamos bono de resultados a los empleados por el logro de sus objetivos.</p> <p>Contamos con una comisión de ética, pero no se han recibido reportes. El personal del CEIZTUR se integra en varias actividades relacionadas con la responsabilidad social (Operativo de Prevención contra el Dengue y la Chikungunya), el cual fue realizado por diferentes sectores de la ciudad por MITUR. El personal de la institución participa en operativos especiales de limpieza de playas y ríos. Evidencias: Convocatorias. Fotos</p>	<p>No tenemos evidencia relacionadas con las capacidades de las personas para tratar a los ciudadanos y clientes en aspectos de sugerencias y manejo de quejas.</p> <p>No existe un programa de reconocimiento general donde se reconozca el colaborador más destacado en su departamento, con un criterio común para todo el CEIZTUR.</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">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.2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).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.).4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e		<p>No contamos con sistemas de levantamiento de encuestas</p>

<p>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 contamos con sistemas de levantamiento de encuestas</p>
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>		<p>No hemos implementado políticas de contratación de proveedores con perfil de responsabilidad social.</p> <p>No contamos con medición de la calidad de las relaciones con las autoridades relevantes</p>

<ol style="list-style-type: none"> 3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). 5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas). 6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. 7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados). 8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales). 9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas). 10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad). 	<p>Contamos con un programa de salud, charlas y beneficios para los empleados</p> <p>Evidencias Cartas de invitación a eventos de salud</p>	<p>No contamos con medición de la información en medios de comunicación</p> <p>No contamos con medición de la información en medios de comunicación</p> <p>Debemos establecer políticas de apoyo a los empleados de grupos minoritarios</p> <p>No aplica</p> <p>No contamos con registro de las actividades externas en las que participamos</p> <p>Debe realizarse las políticas medioambientales de la institución</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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).		No tenemos evidencias.

<ol style="list-style-type: none"> 2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). 3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. 4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. 5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto. 6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. 	<p>Realizamos inspecciones y auditorías a los proyectos de infraestructura ejecutados.</p> <p>Evidencias: Informes de auditorías y monitoreo.</p>	<p>No tenemos evidencias.</p> <p>No tenemos evidencias.</p> <p>No tenemos evidencias.</p> <p>No tenemos evidencias.</p>
--	--	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). 6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, 		<p>No se tiene evidencias</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No contamos con tecnologías de la información</p>

<p>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.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</p> <p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>Cumplimiento Presupuesto (DIGEPRES) 2018 y primer trimestre 2019.</p>	<p>No hemos participado en concursos ni contamos con certificaciones de la calidad.</p> <p>No tenemos evidencias.</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.