



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

COMUNIDAD DIGNA

FECHA

27/08/2019

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>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>En Comunidad Digna formulamos y desarrollamos nuestra misión y visión, con la participación del Enc. De Proyecto, Enc. De capacitación, Sub-Directora General y Enc. De RRHH.</p> <p>Evidencias: Anotaciones Página WEB</p> <p>Contamos con los valores: Integridad, respeto, compromiso, integridad transparencia y calidad.</p> <p>Evidencia: Mural Página WEB</p> <p>Socializamos por medio de la página Web, en los murales, en el manual de ética.</p> <p>Evidencias: Página Web Mural recepción Mural Interno Manual de Ética</p> <p>Nuestra visión es revisada periódicamente, su última revisión fue hace aprox. 2 años.</p> <p>Evidencias: Anotaciones</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>Desarrollamos un sistema de gestión que prevé comportamientos no éticos, tenemos nuestro Manual de Ética, los empleados firman un compromiso de valores, tenemos memorándum gestionando el cumplimiento de horario, otro gestionando el comportamiento en las áreas de la institución.</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>Evidencias: Manual de Ética Formularios Compromiso Firmados Memorándum</p> <p>Desarrollamos un sistema de gestión que prevé comportamientos no éticos, tenemos nuestro Manual de Ética, los empleados firman un compromiso de valores, tenemos memorándum gestionando el cumplimiento de horario, otro gestionando el comportamiento en las áreas de la institución.</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>Evidencias: Manual de Ética Formulario Compromiso Firmados Memorándum</p> <p>Hemos capacitado a los Encargados sobre temas como buen liderazgo y otros.</p> <p>Evidencias: Correo Registro de participantes</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>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p>	<p>Definimos nuestra estructura organizativa, Estructura de cargo, manual de funciones y procedimientos, manual de cargos y mapa de procesos, aprobados por el Ministerio de Administración Pública.</p> <p>Evidencias: Estructuras Manuales Mapa de Procesos</p> <p>Gracias a las recomendaciones de la NOBACI hemos fijado prioridades y realizado algunos cambios en el Manual de Políticas y Procedimientos y en el Manual de cargo, al igual que en los documentos que se suben en la Página WEB.</p> <p>Evidencias: Sugerencias NOBACI Cambios realizados Correos internos Correos NOBACI</p> <p>Si se cumple PEI & POA hemos definido los objetivos y resultados esperados a corto y largo plazo de la institución, alineado a la estrategia del GCPS. De igual manera a través de la implementación de las Evaluaciones de Desempeño por Resultados hemos podido definir las metas y resultados cuantificables a todos los niveles de la institución.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional Plan Operativo Anual(POA)</p>	
--	---	--

<p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Acuerdos de Desempeño Desarrollamos un sistema de gestión que prevé comportamientos no éticos, tenemos nuestro manual de ética, los empleados firman un compromiso de valores, existe un memorándum gestionando el cumplimiento de horario, otro gestionando el comportamiento en las áreas de la institución.</p> <p>Evidencia: Código de Ética Institucional Formulario de Compromiso de Valores Memos Ya a inicio autoevaluación con el Modelo CAF.</p> <p>Nuestra institución trabaja en función a las nuevas implementaciones y sistemas de administración electrónica que ha implementado el Estado. Cuya utilización de las mismas lograran que se fortalezca nuestra institucionalidad cual es uno de nuestros ejes estratégicos.</p> <p>Evidencias: Usuarios SISGEF Usuarios SASP Usuarios Portal Transaccional Facilitamos el transporte para la realización de los proyectos, dieta, equipos, generan condiciones adecuadas para el logro de sus labores. Apoyo con capital humano (secretaria, Técnico, otros).</p> <p>Evidencia: Pago de Viáticos Registro de Combustible</p>	<p>No se ha concluido con la implementación de un sistema interactivo de gestión de la información</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>A nivel interno hemos implementado los correos institucionales, con el apoyo del mural informativo y circulares a la firma de todo el personal; a nivel externo nos mantenemos actualizando nuestra página web.</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>Evidencias: Memorándum Murales Correos Pagina Web</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>Desde los cargos directivos se ha incentivado y promovido la innovación hacia todos los puestos, como impulsar la implementación de la NOBACI, el Modelo CAF y el nuevo modelo de Evaluación de Desempeño, retroalimentando a cada área de las mejoras y cambios a realizar para éxito de la misma.</p>	
	<p>Evidencias: Matriz NOBACI Correos Autoevaluación CAF Implementación de Evaluación de Desempeño por Resultados Atraves de comunicaciones</p>	<p>No se ha implementando a todo el personal y grupos de interés los motivos por el cual se han ido implementando cambios.</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>El equipo directivo trabaja conforme a los valores y objetivos establecidos en la institución. A través del compromiso que ha</p>	

<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>asumido cada empleado con nuestro código de ética institucional y las socializaciones que se han realizado en esta materia.</p> <p>Evidencias: Valores Institucionales Objetivos Institucionales Memorándum Registro de Asistencia</p> <p>Se trabaja bajo un código de ética institucional y disciplinaria que da apertura a los empleados de entablar comunicación abierta con los líderes pertinentes ante cualquier eventualidad o incidente.</p> <p>Evidencias: Código de ética institucional Formularios de incidentes críticos Buzón de sugerencias</p> <p>Nos aseguramos de ante cualquier asunto o situación clave y de importancia los empleados sean informados a través de memorándums firmados por cada uno.</p> <p>Evidencias: Memorándums</p> <p>Hemos fomentado una cultura de trabajo en equipo donde los empleados de distintas áreas estén a la disposición de apoyarse mutuamente.</p> <p>Evidencias: Memorándums Circulares Correos Matriz de suplencia Reporte (calendario)</p> <p>A través de la evaluación de desempeño se dialoga con el empleado para discutir áreas de mejora.</p>	
---	--	--

<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>Evidencias: Evaluaciones de desempeño</p> <p>Se fomenta a los empleados a capacitarse en múltiples competencias para que puedan cubrir responsabilidades de mayor autoridad y se delega en ellos tareas que potencialicen su capacidad.</p> <p>Evidencias: Certificados de capacitaciones Matriz de suplencia Correos</p> <p>Se promueve y motiva a los empleados a que se desarrollen tanto en habilidades técnicas como competencias, dándoles la oportunidad de capacitarse en distintos niveles académicos.</p> <p>Evidencias: Copia de certificados y títulos de capacitaciones Plan de Recursos Humanos Correos</p> <p>Los encargados de área preguntan a su equipo recomendaciones y sugerencias sobre el procedimiento del trabajo a realizar de manera que sirva como retroalimentación.</p> <p>Evidencias: Anotaciones Correos Buzón de sugerencias</p> <p>Se reconoce el empeño y el esfuerzo en el trabajo y desempeño de los empleados reconociéndolos ya sea en el compartir de fin de año o al finalizar eventos especiales que ameriten reconocimiento.</p>	
---	--	--

<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Evidencias: Reconocimientos entregados Fotos Certificados Correos Tenemos cierto nivel de flexibilidad cuando un empleado tiene una circunstancia personal, donde este presenta una solicitud según su necesidad y desde el departamento de Acción Solidaria, Recursos Humanos o Dirección General se le concede la solicitud realizada.</p> <p>Evidencias: Formularios de concesión de permisos Solicitudes de préstamo de “Empleado Feliz” Solicitud y realización de capacitaciones Solicitudes de enseres al Departamento de Acción Solidaria</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>Se realizan levantamientos de las necesidades de los clientes/ciudadanos para la planificación de los proyectos a realizar.</p> <p>Evidencias: Plan Departamento Acción Solidaria Plan Departamento de Construcción y Vivienda Plan Departamento Capacitación y Desarrollo Comunitario</p> <p>Se realizó jornadas de trabajo para la construcción del Plan Estratégico Sectorial para la Inclusión Social y Económica (PEISE 2018-2024)</p>	<p>I</p>

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</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>Nuestro PEI & POA fueron desarrollados en base a los ejes estratégicos del Gabinete Social, cual es el ente clave en el desarrollo de políticas públicas de sector social.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional Plan Operativo Anual Correos Matriz NOBACI</p> <p>Nuestro PEI & POA fueron desarrollados en base a los ejes estratégicos del Gabinete Social, cual es el ente clave en el desarrollo de políticas públicas de sector social. De igual manera se ha trabajado hacia conseguir los recursos físicos (solicitud de una nueva planta física para la ubicación de la institución), económicos (solicitud de aumento del presupuesto asignado a la institución) y humanos (incorporación de nuevo talento humano y desarrollo del talento actual) para alcanzar nuestras metas.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional Plan Operativo Anual Correos Comunicaciones y cartas Convocatoria a concurso Capacitaciones (certificados)</p> <p>Nuestra directora general y demás miembros del equipo directivo participan activamente en actividades y reuniones donde fomentan nuestras relaciones con autoridades políticas y legislativas.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No hemos involucrado a terceros en el sistema de gestión de la institución.</p>
---	--	--

<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Fotos Correos Hemos desarrollado y fomentado alianzas con comunidades, empresas privadas, instituciones gubernamentales e iglesias, asociaciones, fundaciones y otros para poder ofrecer un mejor servicio.</p> <p>Evidencias: Correos Comunicados y cartas (trabajos en conjunto con otras instituciones y empresas)</p> <p>Hemos participado y apoyado actividades realizadas por organizaciones representativas e instituciones gubernamentales.</p> <p>Evidencias: Fotos Invitaciones a eventos</p> <p>Tenemos nuestra página web en la cual se publican todos los eventos e informaciones relacionadas a la institución, así como programas y proyectos realizados.</p> <p>Evidencias: Página web Mural</p> <p>Tenemos un plan de Comunicación.</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
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. 3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización. 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>Hemos identificados todos los grupos de interés relevantes para la institución y ha sido divulgado en nuestra Pagina Web y correos institucionales.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional Diagrama de Grupos de Interés Correos Anotaciones</p> <p>Estamos recibiendo asesoría del Ministerio de Administración Pública (MAP) para implementar la metodología de Evaluación de Desempeño por Resultados la cual nos ayudará a llevar un control sistemático del desempeño del personal y alcance de los objetivos de la organización.</p> <p>Evidencias: Registro Reunión Evaluación de Desempeño por Resultado Correos</p> <p>Se realizó un Análisis FODA y VAR una Metodología de valoración de los Riesgos, con su matriz de seguimiento.</p> <p>Evidencias: Matriz NOBACI Modelo CAF</p>	<p>No hemos realizado análisis de los grupos de interés.</p> <p>No hemos desarrollado un análisis PESTEL</p>

	Registro Taller Evaluación de Desempeño por Resultado Correos Matriz de Riesgos Metodología de Valoración de Riesgos Comunicados	
--	--	--

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>Se desarrolló una metodología de valoración de riesgos con su matriz de de seguimiento. EL Var Evidencias: Plan Estratégico Institucional Plan Operativo Anual Correos Comunicaciones y cartas</p> <p>Es necesario realizar un levantamiento de las necesidades de los clientes/ciudadanos a fin de identificar sus expectativas y necesidades.</p> <p>Nuestros departamentos de presupuesto, Almacén y Suministro, Compras y Contrataciones y Recursos Humanos trabajan de mano con el departamento de Planificación y Desarrollo para actualizar las estrategias de la institución. Evidencias:</p>	<p>No hemos Realizado levantamiento</p> <p>No hemos evaluado las tareas existentes, servicios, calidad ni impacto de los outputs ni outcomes.</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>A través del PEI & POA se describen las tareas y se definen los recursos necesarios a corto y largo plazo.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional Plan Operativo Anual</p> <p>En nuestro Plan de Comunicación tenemos contemplado la Responsabilidad Social de la Institución y las políticas que la rigen.</p> <p>Evidencias: Plan de Comunicación</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>Hemos ido desarrollando nuestra planificación acorde a las prioridades de la institución y se modifica de manera periódica según la realidad actual de la misma.</p> <p>Evidencias: Actualizaciones Manual de Cargos y Funciones Actualizaciones Manual de Políticas y Procedimientos Actualización Planes Departamentales Correos Anotaciones</p> <p>Tras haber desarrollado nuestro PEI & POA hemos elaborado los objetivos y metas de cada área, en base a estos objetivos cada área está desarrollando su Plan Departamental.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional Plan Operativo Anual Acuerdos de Desempeño Plan de Recursos Humanos Plan Financiero Plan de Comunicación</p> <p>Tras haber desarrollado nuestro PEI & POA hemos elaborado los objetivos y metas de cada área, en base a estos objetivos las áreas que ameritan han desarrollado su Plan Departamental, las metas y tareas de áreas sustanciales fueron indicadas el Máster PEI.</p>	

<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</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>Evidencias: Plan Estratégico Institucional Plan Operativo Anual Acuerdos de Desempeño Plan de Recursos Humanos Plan Financiero Plan de Comunicación Plan IT Plan de Seguridad Plan Medioambiental</p> <p>Durante el proceso de inducción nos aseguramos que los empleados reciban los objetivos de la institución, misión, visión al igual que una descripción de sus funciones y procesos. De igual manera hemos difundido a través de los correos institucionales el PEI y POA, al igual que los acuerdos de desempeño, donde cada empleado firma a metas específicas de su puesto.</p> <p>Evidencias: Formularios de inducción Plan Estratégico Institucional Plan Operativo Anual Acuerdos de Desempeño</p> <p>El Departamento de Planificación gestiona trimestralmente el seguimiento de las Metas e indicadores institucionales a fin de darle seguimiento al logro de los objetivos</p> <p>Evidencias: Informe Trimestral de Metas e Indicadores</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>Estamos recibiendo asesoría del Ministerio de Administración Pública (MAP) para implementar la metodología de Evaluación de Desempeño por Resultados, hemos ya comenzado el proceso de elaboración de los acuerdos de desempeño donde se definen las metas de todos los empleados, en todos los niveles y se define el resultado esperado de cada meta.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de Desempeño</p> <p>El departamento de planificación está trabajando en la mejora, actualización y elaboración de los planes, estrategias y objetivos de la institución y cada área funcional, en lineamiento con los requisitos del GCPS, la NOBACI y el SISMAP.</p> <p>Evidencias: Correos Matriz NOBACI Valoración SISMAP Comunicaciones Registros</p>	<p>No hemos realizado evaluaciones de mejoras involucrando a los grupos de interés.</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>Tenemos un Plan de Capacitación y Desarrollo que fomenta una cultura de innovación a través de la formación.</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitación y Desarrollo Plan de Desarrollo Plan de Recursos Humanos</p>	<p>No hemos implementando programas para fomentar el benchlearning ni la creación de laboratorios de conocimiento.</p>

	Programa de Capacitación	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	El Departamento de Planificación gestiona trimestralmente el seguimiento de las Metas e indicadores institucionales a fin de darle seguimiento al logro de los objetivos Evidencias: Informe de Metas e Indicadores	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Manuales Interno	No hemos llevado a cabo debates sobre temas de innovación y modernización con respecto a los grupos de interés.
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 hemos implementado sistemas de gestión del cambio.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Dentro de nuestro Plan Estratégico Institucional hemos contemplado la gestión de los recursos necesarios para cumplir con los objetivos establecidos. Evidencias: Plan Estratégico Institucional Plan Operativo Anual	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		
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.	Promovemos el uso de distintas herramientas de administración electrónica como el SASP, SIGEF, Programa de la TSS, el Portal Transaccional, RECLASOFT y nuestra Página WEB y correos institucionales. Evidencias: Historial de uso de los distintos programas Usuario de los distintos programas Pagina WEB Capacitaciones en el uso de los programas Correos	

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>Nuestro Plan de Desarrollo Carrera fue elaborado en lineamiento con las necesidades que va exigiendo los nuevos métodos de administración pública y objetivos de la institución.</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitación y Desarrollo Formularios de detección de necesidades de capacitación Correos</p> <p>El departamento de Recursos Humanos gestiona al personal en base a las necesidades actuales y futuras de la organización, al igual que las necesidades que va exigiendo los nuevos métodos de administración pública. De igual manera da cierto grado de flexibilidad a sus empleados para que puedan cumplir necesidades personales que puedan afectar su desempeño laboral.</p>	

<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en</p>	<p>Evidencias: Plan de Recursos Humanos aprobado por el Depto. De Planificación y Estrategia Formularios de concesión de permisos Solicitudes de préstamo de “Empleado Feliz” Solicitud y realización de capacitaciones Solicitudes de enseres al Departamento de Acción Solidaria</p> <p>Nos aseguramos que la selección del personal sea en función a las necesidades de la institución para llevar a cabo nuestra misión, al igual que la asignación de tareas están repartidas de manera equilibradas entre los equipos de los diferentes departamentos.</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitación Manual de Políticas y Procedimientos Manual de Cargos y Funciones Hemos desarrollado y actualizado nuestro Manual de Cargos y Funciones al igual que el Manual de Políticas y Procedimientos de manera que quedan claramente establecidos las funciones y procedimientos de cada puesto de trabajo, al igual que los requerimientos y requisitos para seleccionar y remunerar.</p> <p>Evidencias: Manual de Cargos y Funciones aprobado por el MAP Manual de Políticas y Procedimientos Comunicados y cartas Correos</p> <p>Se ha creado la política correspondiente en el Manual de Políticas y Procedimientos</p> <p>Evidencias:</p>	
--	--	--

<p>resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>Manual de Políticas y Procedimientos</p> <p>El Manual de Cargos y Funciones se utiliza de apoyo en la elaboración del Plan de Desarrollo de Carrera y selección de nuevo personal.</p> <p>Evidencias: Correos Talleres</p> <p>Tenemos en nuestro Plan de Capacitación la actualización en ofimática de parte de nuestro personal, hemos puesto en funcionamiento nuestra Pagina Web, hemos actualizado y puesto en funcionamiento las distintas herramientas y programas implementadas por el Estado para la mejora de la administración electrónica como es el SASP, SIGEF, Programa de la TSS, el Portal Transaccional y RECLASOFT.</p> <p>Evidencias: Historial de uso de los distintos programas Usuarios de los distintos programas Pagina WEB Capacitaciones en el uso de los programas Correos</p> <p>En nuestro Plan de Capacitación y Desarrollo tomamos en cuenta criterios de igualdad de oportunidades con atención a la diversidad.</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Aprovechamos el conocimiento que tienen los encargados de área para que identifiquen las capacidades, habilidades y tareas que pueden desempeñar su equipo y como estos pueden ser promovidos a puestos donde puedan aportar mejor su conocimiento hacia el logro de los objetivos de la institución.</p> <p>Evidencias: Promoción de personal interno</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>En nuestro Plan de Desarrollo hemos establecido los objetivos y políticas para la formación y desarrollo de nuestro personal basado en la realidad actual y necesidades futuras de la institución.</p> <p>Evidencias: Plan de Desarrollo Plan de Capacitación y Desarrollo</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>El Plan de Desarrollo ha sido incluyente con todos los empleados, sin discriminar a empleados de tiempo parcial ni aquel bajo permiso de maternidad o motivos médicos.</p> <p>Evidencias: Plan de Desarrollo</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>Incentivamos capacitaciones en términos de liderazgo y comunicación en empleados que no ocupan puestos gerenciales y/o supervisión.</p> <p>Evidencias: Certificados de participación</p>	

	Plan de Capacitación	
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).	Mediante el proceso de inducción los empleados nuevos son guiados por su superior y compañeros de equipo para el proceso de adaptación y adecuación al puesto. Evidencias: Correos Anotaciones	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Hemos facilitado y dado apoyo a nuestros empleados para que se movilicen tanto dentro de la institución como su crecimiento a otras instituciones o empresas del sector público y privado. Evidencias: Certificaciones de trabajo emitidas Cartas de recomendación emitidas Permisos para participar en concursos externos	
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).	Hemos promovido el aprendizaje por medios electrónicos donde algunas de las capacitaciones realizadas sean en modalidad virtual. Evidencias: Correos Certificados de participación en cursos online	
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.	Hemos participado en foros y charlas sobre gestión de riesgo y hemos contemplado cursos relacionados a ética, inteligencia emocional y gestión de conflictos en nuestro Plan de Capacitación. Evidencias: Correos Plan de Capacitación	

<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.</p>	<p>Hemos implementado varios métodos que nos permitan recopilar datos para generar indicadores sobre los programas de formación, como % de participación, becas aprobadas, solicitudes aprobadas, horas invertidas e inversión económica.</p> <p>Evidencias: Evaluaciones de Capacitación Hoja de datos de indicadores de capacitación Archivo de evidencias de capacitación</p>	
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>Creemos firmemente en desarrollar a las mujeres en el ámbito profesional, por lo cual tienen igual oportunidades para ocupar puestos gerenciales.</p> <p>Evidencia: Nomina de empleados</p>	

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
<p>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>A través de la socialización de nuestro de nuestro código de ética, los empleados han tenido la oportunidad de establecer un dialogo abierto para expresar sus necesidades e inquietudes, de manera que se propicie el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencias: Registro de Asistencia Fotografías Memorándum</p>	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo,</p>	<p>Hemos fomentado el trabajo en equipo entre empleados de distintos, departamentos y grupos ocupacionales,</p>	

<p>hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>donde todos tengan igual participación y diálogos abiertos. Evidencias: Comité de Ética Comité de Calidad Socializaciones del Comité de Ética Anotaciones reunión de ambos comités Buzón de sugerencias</p>	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>Hemos involucrado a los empleados en la planificación y desarrollo de nuestros manuales institucionales y objetivos, mostrándose como co-creadores en los mismos. Evidencias: Manual de Políticas y Procedimientos Correos</p>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Mediante los acuerdos de desempeño de la nueva metodología de evaluación se establece una clara negociación entre partes (superior y empleado) de los objetivos y resultados esperados. Evidencias: Registro Taller Evaluación de Desempeño por Resultados Memorándum Convocatoria Taller Correos Contenido Taller</p>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>Hemos realizado la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional. Evidencias: Correos Comunicaciones Informe Final de 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</p>	<p>A través del buzón de sugerencias los empleados pueden libremente y de manera</p>	

<p>humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>anónima opinar sobre cualquier aspecto de la organización, sus superiores y directivos. Evidencias: Evidencias: Buzón de Sugerencias</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>Hemos Creado el Plan Seguridad Integral y Plan Medioambiental considerando la mejora de las condiciones laborales y de salud del personal. Evidencias: Plan de Seguridad Integral Plan Medioambiental</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>Tenemos cierto nivel de flexibilidad cuando un empleado tiene una circunstancia personal, donde este presenta una solicitud según su necesidad y desde el departamento de Acción Solidaria, Recursos Humanos o Dirección General se le concede la solicitud realizada. Evidencias: Formularios de concesión de permisos Solicitudes de préstamo de “Empleado Feliz” Solicitud y realización de capacitaciones Solicitudes de enseres al Departamento de Acción Solidaria Licencias Medicas o por Maternidad/Paternidad Permiso de Ausencia por Muerte de Familiar Directo</p>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>A aquellos empleados con menor nivel de ingreso y posibilidades se han convertido en nuestros clientes permitiéndoles ser beneficiarios de ayudas a través de nuestro Departamento de Acción Solidaria. Evidencias: Solicitud del Empleado</p>	

	Registro de Entrega Fotos	
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).	Se reconoce el empeño y el esfuerzo en el trabajo y desempeño de los empleados reconociéndolos ya sea en el compartir de fin de año o al finalizar eventos especiales de bienestar social que ameriten reconocimiento. Evidencias: Reconocimientos entregados Fotos Certificados Correos	

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.).	Hemos desarrollado y fomentado alianzas con comunidades, empresas privadas, instituciones gubernamentales, académicas y religiosas, donde estos han actuado como proveedores, complementarios, apoyo, suministradores y clientes. Evidencias: Correos Comunicados y cartas (trabajos en conjunto con otras instituciones y empresas) Fotos	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la	Hemos desarrollado y fomentado alianzas con instituciones y empresas	.

responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	publico/privado bajo acuerdos y convenios que estipulan la responsabilidad de cada parte. Evidencias Acuerdos Correos	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	Hemos desarrollado y fomentado alianzas con instituciones gubernamentales y académicas de colaboración como lo ha sido con INFOTEP, CAPGEFI, INAP, Cruz Roja, Cuerpos de Bombero, Ayuntamientos, Gobernaciones, entre otros. Evidencias: Correos Acuerdos y convenios Capacitaciones realizadas a clientes Fotos (preguntar si el Depto. Capacitación y Desarrollo Comunitario guarda fotos de lo que hace)	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Evidencias Contratos y alianzas	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se ha desarrollado un plan a largo plazo de desarrollo de alianzas estratégicas.
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Hemos desarrollado acuerdos de colaboración donde queda estipulado las responsabilidades de cada parte. Evidencias: Acuerdos y convenios	No hemos desarrollado acuerdos de colaboración que incluyan sistemas de control, evaluación y revisión de resultados.
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No hemos explorado la posibilidad de utilizar agencias de colocación.
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Hemos participado en programas de benchlearning del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales a nivel	No hemos realizado benchmarking con socios clave.

	<p>local y talleres y charlas del Instituto Nacional de Administración Pública sobre buenas prácticas en administraciones publicas extranjeras como la Conferencia del Uso de Herramientas TIC en la Formación de la Administración Publica</p> <p>Evidencias: Registro de Asistencia Certificado de participación Archivo de Evidencia de Capacitaciones</p>	
<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>Cada proveedor de la institución debe firmar una carta compromiso donde promete a ser honesto, justo y equitativo en el procesos de compras y contrataciones para la adquisición de obras, bienes y servicios, cumpliendo con los requerimientos de selección y adjudicación, bajo la normativas legales vigentes que rigen las compras y contrataciones del sector público dominicano</p> <p>Evidencias: Carta Compromiso Proveedor</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>Hemos publicado en nuestra Página Web toda la información relevante a la institución en el portal de transparencia, cual mantenemos actualizada de manera activa y constante.</p> <p>Evidencias: Página Web</p>	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos</p>	<p>Nuestra institución está siempre abierta y a la disposición del ciudadano/cliente para</p>	

<p>y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>que expresen sus necesidades a través de solicitudes formales. Nuestra directora ha realizado pronunciamientos públicos haciendo llamado a la sociedad a que se animen a participar de esta gran labor. Nuestro departamento legal se encarga formalizar las alianzas con organizaciones, asociaciones y agrupaciones de la sociedad civil, como lo son FUMINASA, ASOMUDCO, FUMULUPRO, ASOMUPROB, FUMABOM, entre otras.</p> <p>Evidencias: Solicitudes a la Oficina de Acceso a la Información Cartas de Solicitud Convenios Firmados Notas de Prensa Pagina Web</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 hemos involucrado a los ciudadanos o sus representantes en el proceso de toma de decisiones de la institución.</p>
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Tenemos un buzón de sugerencias abierto al público cuyo uso y manejo está debidamente reglamentado bajo nuestro Código de Ética Institucional.</p> <p>Evidencias: Registro de Buzón de Sugerencias Código de Ética Institucional</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>Publicamos a través de nuestra Pagina Web toda la información relacionada a la institución como nuestra Memoria Anual Institucional, Declaraciones, Juradas,</p>	

	<p>Organigrama, Eventos, Noticias, Programas y Proyectos, Nominas y Planificación.</p> <p>Evidencias: Página Web Portal de Transparencia Conformación del Comité de Ética Comunicados y Cartas de ser recibido en Presidencia</p>	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>Nuestros programas de Acción Solidaria y Capacitación y Desarrollo comunitario hacen alianza con comunidades y juntas de vecinos para que estos se conviertan en co-productores de los servicios que ofrecemos para el beneficio de sus comunidades.</p> <p>Evidencias: Convenios con juntas de vecinos y comunidades</p>	<p>No hemos involucrado a los ciudadanos para que se desarrollen como co-evaluadores de los servicios que ofrecemos.</p>
<p>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.</p>	<p>A través de la implementación de la NOBACI y el seguimiento del SISMAP hemos implementado indicadores de medición de ciertas áreas de la organización.</p> <p>Evidencias: Barómetro del SISMAP Implementaciones NOBACI Carta Compromiso</p>	<p>No hemos concluido el proceso la carta compromiso.</p>
<p>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.</p>		<p>No hemos realizado investigación de mercados recientes. No contamos con acceso a la base de datos del SIUBEN.</p>

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.	<p>La gestión financiera se realiza acorde a las estrategias y objetivos de las demás áreas de la institución.</p> <p>Evidencias: Matriz de distribución de valores</p>	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	<p>Se elaboró una metodología para la valoración y seguimiento a los riesgos conjuntamente con una matriz de riesgos.</p> <p>Evidencias: Matriz de Riesgos Metodología de Valoración de los Riesgos.</p>	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	<p>El área financiera cumple con las leyes, normas y decretos estipulados, siguiendo las pautas de transparencia requeridas. De igual manera se utilizan los sistemas de gestión financiera implementado por el gobierno para asegurar la transparencia de los procesos.</p> <p>Evidencias: Usuarios SISGEF Decreto 15-17 Memoria Mensual de Finanzas</p>	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	<p>Los recursos financieros son gestionados eficazmente, de manera que se utilizan las plataformas electrónicas destinadas para ellos.</p> <p>Evidencias Usuario SISGEF Histórico SISGEF Registros Archivados</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 área financiera utiliza las herramientas electrónicas implementadas por el gobierno donde planifica y ejecuta los presupuestos plurianuales y por proyectos.</p> <p>Evidencias Usuario SISGEF Histórico SISGEF Registros Archivados</p>	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>Las funciones financieras son delegadas por sub-areas, presupuesto, contabilidad y compras, a la vez que todas son supervisadas por la encargada de finanzas y la dirección general.</p> <p>Evidencias: Manual de Cargos y Funciones Memoria Mensual de Finanzas Revisión y aprobación de presupuesto, contabilidad compras y contrataciones</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>La institución cuenta con una Metodología de Valoración de Riesgos (VAR) que determina que las actividades de control e inversión financieras deben originarse en un análisis de beneficio/costo, para determinar su viabilidad, eficacia y aporte al logro de los objetivos de la entidad.</p>	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>Los resultados del gasto presupuestario no son incluidos en documentos presupuestarios, no obstante se archivan los resultados e impactos en las diferentes áreas de acción solidaria e ingeniería.</p> <p>Evidencias: Informes de programas y proyectos Fotografías Memorias de Acción Solidaria, Capacitación y Desarrollo Comunitario y Construcción y Viviendas</p>	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. 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.). 	<p>Desarrollamos instructivo de Manejo de Archivos Institucional.</p> <p>La información recopilada externamente es procesada a nivel interno y posteriormente archivada de manera física en los archivos institucionales</p> <p>Evidencias: Registro de archivos</p> <p>La información recopilada es asegurada de manera segura y es utilizada como referencia en la planificación de la institución.</p> <p>Evidencias Registro de archivos Correos</p> <p>Hemos creado y desarrollado varios métodos para difundir información a modo de cascada en toda la organización como la red de correos institucionales, mural informativo y los memorándums en más.</p> <p>Evidencias: Usuarios de los Correos Institucionales Memorándums firmados por los Empleados Murales</p>	<p>No tenemos Intranet.</p>

<p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Los grupos de interés pueden acceder a la información a través de nuestra página web y el intercambio de la misma se puede dar de manera física a través de cartas o electrónica por correo con nuestra Oficina de Acceso a la Información.</p> <p>Evidencias Correos Comunicaciones</p> <p>Los expedientes de los empleados que se desvinculan de la institución son mantenidos confidenciales y no divulgados con personas no autorizadas.</p> <p>Evidencias: Archivos Expedientes Ex-Empleados</p>	
---	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>Tenemos un Plan de Tecnología y Seguridad de la Información</p> <p>Evidencia : Manual de del Plan de Tecnología y Seguridad</p> <p>Hemos realizado memorándums sobre el uso adecuado de los equipos tecnológicos. Entre los objetivos del área de tecnología es la creación de un manual de uso para</p>	<p>No hemos realizado análisis costo-efectividad.</p>

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <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. <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online</p>	<p>usuario de los equipos tecnológicos de la institución.</p> <p>Evidencias: Memorándums firmados Acuerdo de Desempeños de Tecnología</p> <p>Se han realizado acciones formativas a través de aulas virtuales, se ha empezado a implementar los correos institucionales como canal de aprendizaje</p> <p>Evidencias Registro de asistencia cursos, corre</p> <p>Las instalaciones de redes internas y externas son dada el correcto mantenimiento, para así asegurar el correcto funcionamiento de las disponibilidades tecnológicas de la institución.</p> <p>Evidencias: Instalación física de la red Utilizaremos los TIC para mejoras de la Institución.</p> <p>Evidencias Pág. Web área de servicios</p>	<p>No hemos aplicado tecnologías en la gestión de proyectos.</p> <p>No hemos aplicado tecnologías en la gestión del conocimiento.</p> <p>No hemos concluido con la aplicación de herramientas digitales para intercambiar información con los grupos de interés.</p> <p>Aún está en proceso de implementación</p>
--	--	---

<p>inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>Mantenemos a nuestro personal de TIC formándose y capacitándose sobre innovaciones tecnológicas</p> <p>Evidencias Correos Registros de asistencia Invitaciones a capacitaciones</p>	<p>No hemos realizado estudio de impacto socio-económico ni medio ambiental de las TIC.</p>
--	---	---

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p>	<p>Estamos en proceso de localizar una nueva planta física para nuestra institución donde se está tomando en cuenta no solo las necesidades de la misma sino la facilidad de acceso tanto de los empleados como clientes a este nuevo plantel, áreas comunes como cocina y comedor para los empleados, entre otras características técnicas.</p> <p>Evidencias: Correos Anotaciones</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>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p>	<p>Hemos sido evaluados por la ARL, quien realizo un levantamiento a la institución y realizado un informe de mejoras a implementar para asegurar la salud y seguridad en trabajo.</p> <p>Evidencias: Correos Comunicaciones Informe de la ARL</p> <p>Tenemos contemplado en nuestra planificación del 2019 desarrollar una guía de uso adecuado de los equipamientos y demás recursos físicos de la institución, al igual que el desarrollo del Plan de Medio Ambiente. Los equipos reciben su mantenimiento adecuado por compañías que hemos contratado especialmente para dicha tarea</p> <p>Evidencias: Acuerdos de Desempeños Facturación de Mantenimiento Fotografías</p> <p>En nuestra ubicación actual estamos accesibles a personas que se trasladan en transporte público o privado, al igual que a personas discapacitadas.</p> <p>Evidencias: Edificio Fotos del Plantel Ubicación en mapa del Distrito Se desarrolló Plan de Gestión Medioambiental.</p> <p>Evidencia: Plan Medioambiental</p>	<p>No hemos desarrollado el Plan de Mantenimiento</p>
--	---	---

7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	Las instalaciones de Comunidad Digna, dada sus limitaciones de espacio no está abierta para el uso de actividades de la comunidad, no obstante sus puertas están abiertas para cualquier solicitud en materia de acción solidaria, que sea solicitada.	
---	--	--

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>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>Nuestro Manual de Políticas y Procedimientos gracias al apoyo de la Matriz de la NOBACI ha sido actualizado y completado de forma exhaustiva.</p> <p>Evidencias: Correos Matriz NOBACI Manual de Políticas y Procedimientos</p> <p>El Manual de Políticas y Procedimientos describe cada proceso clave junto al responsable de cada paso de la cadena.</p> <p>Evidencias: Manual de Políticas y Procedimientos</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>Los procesos están descritos en nuestro Manual de Políticas y Procedimientos. Se realizó una metodología para la valoración de riesgos, además de Matriz de seguimiento a los mismos.</p> <p>Evidencias: Manual de Políticas y Procedimientos Metodología de Valoración de Riesgos Matriz de Riesgos</p> <p>El Manual de Políticas y Procedimientos ha pasado por un proceso de mejora a raíz de la implementación de la NOBACI, de manera que nos hemos asegurado que el mismo vaya en alineación con nuestra estrategia.</p> <p>Evidencias: Correos Modificaciones del Manual de Políticas y Procedimientos Borradores Manual de Políticas y Procedimientos</p> <p>Los empleados forman parte del proceso de actualización de los procesos, pudiendo estos dar sugerencias de mejora.</p> <p>Evidencias: Manual de Políticas y Procedimientos Correos y encuestas</p> <p>La elaboración del presupuesto institucional se basa en asignar los recursos económicos, físicos, tecnológicos y humanos según la necesidad y relevancia de cada área.</p> <p>Evidencias Presupuesto Institucional Solicitud de Recursos de cada Área</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>Hemos realizado mejoras a los procesos de las funciones de la institución en base a las recomendaciones de la NOBACI.</p> <p>Evidencias: Matriz NOBACI Manual de Políticas y Procedimientos Correos Anotaciones</p> <p>Los acuerdos de desempeño establecen los objetivos y resultados esperados de cada empleado y su medio de verificación. Los objetivos han ido alineado a la estrategia de los grupos de interés del sector público que nos rigen y los clientes/ciudadanos.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional Plan Operativo Anual Acuerdos de Desempeño Talleres Evaluación de Desempeño Correos Evidencias Correos ,cartas .</p> <p>Hemos participado en charlas, conferencias y pasantías donde hemos recibido formación sobre buenas prácticas a nivel nacional e internacional en distintos ámbitos como la conferencia del Uso de las Herramientas TIC en la Formación de la Administración Pública (internacional) y la Pasantía de Experiencias y Buenas Prácticas del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (local)</p> <p>Evidencias: Registro de participación Certificado de participación</p>	<p>No hemos concluido, estamos en proceso</p>
---	--	---

	Correo Invitaciones Anotaciones Evaluación de Capacitación	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	Hemos realizado diversas evaluaciones y estudios donde determinamos el tipo de producto o servicio a ofrecer. Evidencias: Pagina Web Levantamientos Archivo de proyectos y programas	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	Hemos realizado encuesta para la mejoras a través de encuestas al ciudadano para los servicios ofrecidos	
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.		No hemos involucrado los clientes en el desarrollo de estándares de calidad.
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.	Nuestra institución fomenta a los clientes a ser parte del proceso de prestar el servicio sirviendo de apoyo entre ellos mismos, al igual que hemos tenido ocasiones donde nuestro empleado se ha convertido en cliente a través de Acción Solidaria. Evidencias: Fotos Archivo de Programas y Proyectos	

<p>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.</p>	<p>Se da la oportunidad a los clientes de hacer solicitudes abiertas del tipo de servicio que entienden necesita su comunidad u organización, al igual que tenemos un oficina de Libre Acceso a la Información donde pueden hacer solicitud de cualquier información.</p> <p>Evidencias: Cartas de solicitud Fotos Correo Institucional Teléfonos Institucional</p>	
<p>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.</p>	<p>Las informaciones de nuestra institución están disponibles en nuestra fuente oficial, nuestra Página Web, cual se puede acceder desde cualquier dispositivo con conexión a internet.</p> <p>Evidencias: Página Web</p>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Nuestra institución está abierta en un horario laboral de jornada completa, donde en diversas ocasiones, según la necesidad, se realizan trabajos fuera de horario y/o fuera de la institución, incluyendo los fines de semana. Damos la facilidad a nuestros clientes externos e internos de hacer cualquier tipo de solicitud de manera manuscrita en caso que no tenga acceso a un computador o centro de impresión.</p> <p>Evidencias: Cartas de Solicitud Cartas de Solicitud de Viáticos</p>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>La Oficina de Acceso de Información tiene un proceso claramente descrito de cómo dar respuesta a cualquier queja o reclamación recibida por esa vía.</p>	

	Evidencias: Manual de Políticas y Procedimientos	
--	--	--

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.	Este año hemos actualizado nuestro Mapa de Procesos y ha sido sometido para aprobación del MAP, cual a groso modo describe los procesos de la institución. Evidencias: Mapa de Procesos	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Hemos desarrollado alianzas con distintas organizaciones del sector público y privada (Cruz Roja, Bomberos, Hospitales, Instituciones Académicas, Asociaciones, Fundaciones, entre otros) de modo que de manera cooperativa llevemos a cabo procesos en conjunto de los servicios que ofrecemos. Evidencias: Convenios Firmados Fotografías	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Nuestra institución forma parte de diversas plataformas que permiten el intercambio de información y con ciertos socios claves como es el SASP, SYSGEF y el Portal Transaccional. Evidencias: Usuarios de Programas de Administración Electrónica	No hemos desarrollado un sistema que nos permita el intercambio de datos con todos los socios involucrado en la cadena de prestación de servicios, cual tampoco hemos definido.
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.	Entre nuestros objetivos nos planteamos apoyarnos del SIUBEN para la focalización y análisis de los ciudadanos beneficiados por nuestros servicios.	

	Evidencias: Plan Estratégico Institucional Plan Operativo Anual Anotaciones Correos	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Hemos desarrollado alianzas con distintas organizaciones del sector público y privada (Cruz Roja, Bomberos, Hospitales, Instituciones Académicas, Asociaciones, Fundaciones, entre otros) de modo que de manera cooperativa trabajemos en conjunto para solucionar problemas Evidencias: Convenios Firmados Fotografías	
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).	Hemos desarrollado alianzas con distintas organizaciones del sector público y privada (Cruz Roja, Bomberos, Hospitales, Instituciones Académicas, Asociaciones, Fundaciones, entre otros) de modo que de manera cooperativa compartamos procesos y servicios. Evidencias: Convenios Firmados Fotografías	
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).	A través de la autoevaluación CAF nos permitimos hacer una valoración de los procesos de la institución de manera transversal. Evidencias: Auto-Evaluación CAF	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Los ciudadanos reconocen el trato amable e igualitario que se le brinda a la ciudadanía por lo cual acuden a nuestras instalaciones sin temor a ser rechazados o no escuchados, según la encuesta nacional de satisfacción de la calidad el 100% considera que el trato recibido por el personal es entre bueno y excelente.</p> <p>Evidencias: Videos Perímetro e Interior de la Institución Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General. Fotografías de entrega de donativos</p> <p>Los clientes/ciudadanos en ocasiones participan en el proceso de trabajo de la acción solidaria a realizar, involucrándose en el proceso de ejecución de la donación.</p> <p>Evidencias: Fotografías Testimonio Cliente/ciudadanos</p> <p>Nuestra institución está abierta en un horario laboral de jornada completa, de igual manera nuestra ubicación actual estamos accesibles a personas que se trasladan en transporte público o privado, al igual que a personas discapacitadas, según establece la encuesta nacional de satisfacción de la</p>	<p>No hemos Involucrado a los clientes/ciudadanos no participan en las tomas de decisiones de la organización.</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>calidad que el 100% de los encuestados dice que el acceso a nuestras instalaciones es muy buena o excelente, siendo el punto mas fuerte de nuestra institución.</p> <p>Evidencias: Fotos Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General. Ubicación en Mapa del Distrito Publicamos a través de nuestra Pagina Web toda la información relacionada a la Transparencia de la institución como nuestra Memoria Anual Institucional, Declaraciones, Juradas, Organigrama, Eventos, Noticias, Programas y Proyectos, Nominas, Recursos Humanos, Base Legal y Planificación, por igual nuestro Código de Ética Institucional establece criterios de transparencia. En la Evaluación de Junio 2019 hecha por DIGEIG estamos en 78.5% de Cumplimiento.</p> <p>Evidencias: Página Web Comunicados y Cartas de ser recibido en Presidencia Código de Ética Institucional</p> <p>En nuestra Página Web describimos los programas y proyectos junto a los productos y servicios que lo acompañan, en la encuesta nacional de la calidad realizada por la institución vemos que 97.69% tiene confianza por nuestra institución, con una valoración global 8.39/10.</p> <p>Evidencias: Página Web</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>Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General Archivo de Programas y Proyectos Nuestra institución ofrece productos y servicios para distintos grupos demográficos, diferenciándose en edad, sexo y localización. El 76% de los ciudadanos que solicitan nuestros servicios son mujeres. El 72.83% son ciudadanos que estas desempleados, estudian o son amas de casas. El 59.62% de los ciudadanos encuestados tiene un rango de edad mayor a 45 años. Evidencias: Cartera de productos y servicios Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General Registro de Beneficiarios Fotos Las informaciones disponibles en nuestra web pueden ser descargadas y están sustentadas con evidencias que aseguran su fiabilidad, calidad y confianza en las mismas. Evidencias: Registros Archivos Fotografías Comunicaciones Memoria Institucional Anual Tenemos un Departamento de Acceso a la información donde el ciudadano puede solicitar cualquier información que no haya podido obtener correctamente de nuestra web.</p>	
--	--	--

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>Evidencias Solicitudes de la OAI Respuestas enviadas a usuarios de la OAI Hemos realizados la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General enviado por MAP.</p>	<p>No hemos realizado encuestas de opinión a los ciudadanos.</p>
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Evidencias: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General Mediante la aplicación de la Encuesta de Satisfacción al Cliente con un resultado 99.42% tiene un nivel de confianza entre muy buena y excelente para valoración global de 8.81/10. Evidencias: Encuesta de Satisfacción al Cliente</p>	

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Sugerencias recibidas e implementadas. 3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. 	<p>Hemos implementado el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) donde de manera electrónica los ciudadanos/ clientes pueden realizar sus solicitudes. Evidencias: Enlace en nuestra Página Web</p>	<p>No hemos involucrados a los grupos de interés en el diseño y prestación de los bienes y servicios.</p> <p>No hemos realizado encuestas ni entrevistas de retroalimentación de grupos beneficiados.</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>Estamos planificando apoyarnos del SIUBEN para la focalización y análisis de los ciudadanos beneficiados por nuestros servicios y así poder desarrollar indicadores que nos permitan distinguir la diversidad de los beneficiados.</p> <p>Evidencias: Anotaciones Plan Estratégico Institucional Plan Operativo Anual</p>	<p>No hemos realizado un análisis de nuestros grupos de interés, sus necesidades y requerimientos.</p>
---	--	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>Todos los departamento de la institución laboral a jornada completa, a excepción de los departamentos de Construcción y Vivienda, Capacitación y Desarrollo Comunitario y Acción Solidaria, cuales trabajan horas extras al momento de ejecutar ciertos proyectos y programas.</p> <p>Evidencias: Atención Telefónica Solicitud de Viáticos Archivo de Programas y Proyectos</p> <p>Nos hemos asegurado de tener un personal responsable de atender tanto el cliente que viene personal como el que se contacta vía telefónica, cual se encarga de inmediatamente remitir al cliente al área donde desea dirigirse para ser atendido. Cada área tiene personal</p>	

<p>3. Costo de los servicios.</p>	<p>que está disponible durante toda la jornada laboral. Evidencias: Registro de Asistencia de empleados Telefonía Disponible Para garantizar la eficiencia de costos se buscan múltiples opciones de proveedores, seleccionando en función a calidad y costos. Evidencias: Presupuestos Cotizaciones Correos</p>	
<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Nuestro organigrama institucional está debidamente publicado en la sección de transparencia de nuestra página web y en nuestra Memoria Institucional publicada en nuestra página web se encuentra descritos los responsables de cada área y servicio de la institución. Evidencias Pagina Web Organigrama aprobado por el MAP Memoria Institucional Anual</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Número de canales de información y su eficiencia.</p>	<p>Página Web actualizada frecuentemente, Oficina de Acceso a la Información disponible a jornada completa. Evidencias: Registro de Asistencia Personal OAI Pagina Web Telefonía Correos</p>	

2. Disponibilidad y precisión de la información.	Las informaciones de nuestra institución están disponibles en nuestra fuente oficial, nuestra Página Web, cual se puede acceder desde cualquier dispositivo con conexión a internet. Evidencias: Página Web	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	Nuestro PEI y POA están publicados en nuestra Pagina Web en el Portal de Transparencia. Evidencia: Pagina Web	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.		
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Estamos laborando para mantener actualizada de la manera más eficaz posible nuestro portal de transparencia y nuestro apartado de noticias institucionales. Evidencias: Pagina Web Correos Comunicados	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	Las políticas de la Oficina de Libre Acceso a la información indica el tiempo estimado que debe durar la respuesta a un aqueja, al igual que en la Memoria Anual indica el número de quejas atendidas. Evidencias: Manual de Políticas y Procedimientos Memorial Anual Institucional Registro de Quejas Recibidas y Respondidas	

<p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>Todas las donaciones y servicios ofrecidos por la cumplen a completa cabalidad todas las normas, políticas y requerimientos de ley aplicables.</p> <p>Evidencias Resultado de auditorias</p>	<p>No hemos realizado estudio de los Productos No Conforme recibidos.</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
<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión,</p>	<p>La imagen positiva de las personas hacia nosotros podemos evidenciarla en los testimonios de ciudadanos que han sido beneficiados por nuestros programas y proyectos, al igual que la opinión de personalidades del ámbito público y privado sobre la labor que realizamos. El resultado de la percepción global de las personas sobre la imagen y el rendimiento es de 8.05/10</p> <p>Evidencias: Artículos de prensa Videos Testimoniales Cartas Testimoniales Pagina Web Memoria Anual Institucional</p> <p>El personal es involucrado en ciertos aspectos de las tomas de decisiones de la dirección,</p>	

<p>visión y valores.</p>	<p>teniendo la posibilidad de participar en reuniones de planificación y pudiendo participar en la elaboración de su planificación. Nuestra Misión, Visión y Valores están publicados de manera fija en nuestros murales institucionales y pagina web, donde los empleados pueden consultarlo a todo momento.</p> <p>-Mas del 90% de los empleados de la institución tiene conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>Evidencias: Mural Interno y Externo Encuesta de Clima Organizacional Página Web Correos Foto reuniones</p>	
<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>El personal es involucrado en ciertos aspectos de las tomas de decisiones de la dirección, teniendo la posibilidad de participar en reuniones de planificación y pudiendo participar en la elaboración de su planificación.</p> <p>-Mas del 80% de empleados de la institución considera que participa en actividades de mejora.</p> <p>Evidencias: Mural Interno y Externo Encuesta de Clima Organizacional Correos Foto reuniones</p>	
<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>Todo el personal ha hecho un compromiso ético bajo firma donde se acatan a las políticas de nuestro Código de Ética Institucional.</p> <p>-Mas del 95% de las personas tiene conocimientos de los compromisos éticos.</p> <p>Evidencias:</p>	

<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>Cartas del Compromiso Firmadas Encuesta de Clima Organizacional Memorándum Firmado Nuestros clientes/ciudadanos y empleados pueden consultar y establecer dialogo a través de nuestra página web, el portal SAIP, correos institucionales y vía telefónica. -Al menos el 75% sabe que existen mecanismos de consulta y dialogo. Evidencias: Página Web Portal SAIP Encuesta de Clima Organizacional Correos</p>	
<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Registros Telefónicos Los clientes/ciudadanos que han sido directamente beneficiados por nuestro programa de responsabilidad social están de acuerdo con el impacto positivo que han tenido estas en su comunidad y su entorno. -El 100% de los empleados encuestados considera que la responsabilidad social. Evidencias: Fotografías Encuesta de Clima Organizacional Testimonios</p>	<p>No hemos hecho un estudio formal para medir la percepción a una población más amplia.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>Tanto nuestra Directora General como equipo directivo cuentan con experiencia y capacitación dentro de la administración pública y sus respectivas áreas de desempeño, al igual que la labor de los mismos han</p>	

<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>aportado al crecimiento de la organización. El personal tiene conocimiento de ello ya que han sido reconocidos por ello por otras instituciones.</p> <p>-Mas 90% de los empleados encuestados piensa que tiene capacidad para dirigir la organización.</p> <p>Evidencias: Expedientes de RRHH de personal directivo Certificados y Titulaciones Encuesta de Clima Organizacional</p> <p>El diseño y la gestión de los procesos han ido conforme a la implementación de la NOBACI y la realidad institucional, por lo cual estos son vistos como apropiados.</p> <p>-Mas del 85% de los encuestados está muy de acuerdo con el diseño y la gestión de los distintos procesos.</p> <p>Evidencias: Mejoras al Manual de Políticas y Procedimientos Aprobados Encuesta de Clima Organizacional</p> <p>Para tener un sistema de evaluación de las personas más eficaz hemos iniciado la implementación la nueva metodología de Evaluación del Desempeño por Resultados, cual es vista como más transparente y objetiva que el método de evaluación anterior.</p> <p>Evidencias: Testimonio de empleados</p> <p>La institución se percibe abierta a los cambios y la invocación tras su apertura a nuevos</p>	<p>No hemos fomentado el reconocimiento del esfuerzo individual sobre su repercusión a nivel grupal.</p>
---	---	--

	<p>métodos de administración electrónica y mejoras en los procesos.</p> <p>-Mas del 75% piensa que la institución tiene un enfoque hacia el cambio y la innovación.</p> <p>Evidencias: Usuarios Programas de Administración Electrónica Encuesta de Clima Organizacional Implementación NOBACI Cumplimiento al SISMAP</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>Las políticas del comportamiento en el lugar de trabajo están definidas en nuestro código de ética institucional, donde tras su socialización dio a conocer a la dirección la percepción del empleado sobre las condiciones de trabajo. Hemos aplicado en forma satisfactoria la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>-Mas del 90% de los empleados encuestados considera que hay buen ambiente de trabajo.</p> <p>Evidencias: Socialización Código de Ética Registro de Participación Informe de Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Tenemos cierto nivel de flexibilidad cuando un empleado tiene una circunstancia personal, donde este presenta una solicitud según su necesidad y desde el departamento de Acción Solidaria, Recursos Humanos o Dirección General se le concede la solicitud realizada.</p>	

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Evidencias: Formularios de concesión de permisos Solicitudes de préstamo de “Empleado Feliz” Solicitud y realización de capacitaciones Solicitudes de enseres al Departamento de Acción Solidaria Licencias Medicas o por Maternidad/Paternidad Permiso de Ausencia por Muerte de Familiar Directo Nuestro personal es tratado con igualdad al momento de recibir cualquier beneficio por parte de la institución, desde acceso a capacitaciones, bonificaciones, participación en eventos de sociabilización interna. Todo nuestro personal se ha comprometido a seguir nuestro código de ética donde se desglosan los comportamientos y accionar del personal. -Mas del 85% de los empleados de la considera que ahí un trato igualitario en la institución.</p> <p>Evidencias: Levantamiento necesidades de capacitación Oferta de capacitaciones Registro de recepción de bonificaciones (combustible, bonos, etc.) Código de Ética Institucional Hemos aplicado en forma satisfactoria la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Evidencia: Encuesta de clima organizacional.</p>	
---	--	--

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

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización. 	<p>Todo el personal tiene libertad de solicitar capacitación y formación para cursos y talleres que apoyen su crecimiento personal que a la vez complementen el crecimiento individual como el crecimiento de la institución, asistiendo a cualquiera de los cursos disponibles en las instituciones académicas con la cual colaboramos, cuales están todas registrada y avaladas por el Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología y el Estado Dominicano.</p> <p>Evidencias: Solicitud de Capacitaciones Certificado de Participación</p>	<p>No hemos realizado la encuestas o estudios de percepción No hemos realizado la encuestas o estudios de percepción</p>
---	---	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.). 2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de 	<p>Tras nuestra última evaluación de nivel de absentismo y rotación de personal, hemos implementado medidas para su mejoramiento, como llamados de atención a los empleados, sistema de reporte de excusas</p> <p>Evidencias: Reporte de Excusas Reporte de Ponches Cartas de Atención y Aviso Memorándums</p>	<p>No hemos evaluado indicadores de motivación.</p>

<p>3. mejora, participación en grupos de discusión internos). Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>Estamos implementando la nueva metodología de Evaluación de Desempeño por Resultados cual nos permite recopilar información para los indicadores de rendimiento individual y grupal.</p>	
<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>Evidencias Registro de Participación en talleres de Evaluación de Desempeño por Resultados Correos</p>	
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>		<p>No hemos evaluado indicadores de nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades. Aun está en proceso evaluado indicadores de las TICs y comunicación.</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>Hemos desarrollado un sistema de archivo y evaluación de capacitaciones que nos permite medir las tasas de participación, horas de formación, inversión económica y nivel de satisfacción de los mismos.</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>Evidencias: Formularios de Evaluación de Capacitación Archivo de capacitaciones realizadas</p>	
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Se reconoce el empeño, esfuerzo y desempeño de los empleados reconociéndolos a fin de año o al finalizar</p>	<p>No hemos desarrollado indicadores de medición y control de los procesos internos.</p>

<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>eventos especiales que ameriten reconocimiento. Evidencias: Reconocimientos entregados Fotos Certificados Correos Nuestra institución cumple con el requisito implementado por el MAP de registro de incidentes críticos, donde se registra cualquier dilema de índole ético o disciplinario de los empleados, de los cual se presenta un informe anual junto a su Evaluación de Desempeño. Evidencias: Formularios de Incidentes Críticos en Archivo de Empleados Aviso de Amonestaciones</p>	
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Si lo hemos determinado atreves de las encuestas . Evidencias Las Encuestas</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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,</p>	<p>La labor de la institución es cada año descrita y plasmada en nuestra Memoria Anual Institucional, personalidades del ámbito público y privado han recalado y evidenciado</p>	<p>No hemos hechos mediciones sobre el impacto del funcionamiento de la institución.</p>

<p>participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p>	<p>nuestro buen desempeño, al igual que hemos podido evidenciar el crecimiento de nuestros beneficiarios en su condición académica, económica y social.</p> <p>Evidencias: Artículos de prensa Videos Testimoniales Cartas Testimoniales Pagina Web Memoria Anual Institucional Fotografías</p> <p>Ha través de la encuesta la reputación positiva de las personas hacia nosotros podemos evidenciarla en los testimonios de ciudadanos que han sido beneficiados por nuestros programas y proyectos, al igual que la opinión de personalidades del ámbito público y privado sobre la labor que realizamos.</p> <p>Evidencias: Encuesta nacional de satisfacción de calidad Artículos de prensa Videos Testimoniales Cartas Testimoniales Pagina Web Memoria Anual Institucional</p> <p>El entorno de las comunidades y personas que han sido beneficiadas por nuestros programas y proyectos han percibido el impacto económico de servicios, a través del progreso de los mismos a nivel económico, académico y social.</p> <p>Evidencias: Videos Testimoniales Cartas Testimoniales Pagina Web Fotografías</p>	<p>No hemos hecho mediciones sobre los impactos de las actividades de responsabilidad social que ha hecho la institución.</p> <p>No se ha hecho mediciones sobre los impactos de las actividades de responsabilidad social que ha hecho la institución.</p>
---	--	---

<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Nuestros empleados tienen conciencia sobre nuestro esfuerzo por reducir nuestro impacto medio ambiental, de modo que ellos mismos son involucrados en procesos de reciclaje y reutilización de recursos e insumos.</p> <p>Evidencias: Registro de material reciclado Testimonio de empleados</p> <p>Nuestra directora ha realizado pronunciamientos públicos haciendo llamado a la participación ciudadana democrática en unir esfuerzos hacia la lucha contra la pobreza, al igual que nuestra encargada de comunicación y capacitación comunitaria han realizado conferencias y charlas de activación hacia los ciudadanos y beneficiarios.</p> <p>Evidencias: Fotografías Comunicados Notas de Prensa</p> <p>Nuestra directora ha realizado pronunciamientos públicos haciendo llamado a la cumplir con sus deberes como ciudadanos y respetar los valores y leyes que rigen nuestra sociedad.</p> <p>Evidencias: Fotografías Comunicados Notas de Prensa Videos</p>	<p>No hemos realizado estudio de percepción sobre cuestiones medio ambientales.</p> <p>No hemos realizado publicaciones sobre nuestros esfuerzos por ser una institución sostenible, por ende no podemos contar con un nivel de percepción del público.</p> <p>No hemos hecho mediciones sobre los impactos de las actividades de responsabilidad social que ha hecho la institución.</p> <p>No hemos realizado un estudio de opinión en base a temas de accesibilidad y transparencia.</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>Hemos tenido cobertura mediática positiva sobre los operativos especiales que hemos realizado a raíz de diversos desastres naturales que han azotado nuestro territorio.</p> <p>Evidencias: Notas de Prensa Artículos de Prensa Fotografías</p>	<p>No se ha realizado eventos de integración con la comunidad donde está integrada.</p> <p>No hemos hecho mediciones sobre los impactos de las actividades de responsabilidad social que ha hecho la institución.</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>Hemos elaborado el Plan Medioambiental</p> <p>Evidencia: Plan Medioambiental</p> <p>Nuestra directora general participa activamente en actividades del ámbito público y privado que forjan las relaciones fructíferas y de calidad entre nuestra institución e instituciones, empresas y personalidades del ámbito público y privado.</p> <p>Evidencias Fotografías Acuerdos y Alianzas Convenios</p>	

<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>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).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>Hemos tenido cobertura mediática positiva sobre la labor de nuestra institución.</p> <p>Evidencias: Notas de Prensa Artículos de Prensa Fotografías Testimonio de autoridades</p> <p>Nosotros trabajamos para un bien social, donde aquellos con escasos recursos son los mayores beneficiados.</p> <p>Evidencias: Registro de beneficiarios Fotos (*nombrar algún programa o proyecto)</p> <p>La institución tiene como prioridad impulsar fuera de la pobreza a clientes/ciudadano en condición de pobreza extrema y vulnerables, haciendo hincapié en madres solteras</p> <p>Evidencias: Informe de Programas y Proyectos desarrollados</p> <p>Nuestros empleados participan activamente en labores sociales desempeñadas por la institución de manera voluntaria, al igual que participan en actividades relacionadas al desarrollo social.</p> <p>Evidencias: Fotografías</p> <p>Fomentamos la participación de nuestros empleados, socios y clientes/ciudadanos en las acciones sociales realizadas, de modo que de manera cooperativa brindemos un mejor servicio.</p> <p>Evidencias: Fotografías de Programas y Proyectos Acuerdos y Convenios</p>	<p>No hemos realizado estudio cuantitativo de la cobertura recibida.</p>
--	---	--

<p>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).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>Durante las temporadas ciclónicas Comunidad Digna ha desarrollado talleres y charlas sobre prevención de riesgos, supervivencia y salubridad.</p> <p>Evidencias Registro de capacitaciones Fotografías</p>	<p>No hemos llevado a cabo eventos de intercambio o sociabilización de conocimiento e información con otros.</p> <p>No hemos medido a través de indicadores nuestros esfuerzos de responsabilidad social.</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
<p>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p> <p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p>	<p>Nuestra institución trabaja a favor de aquellas personas con menores recursos y capacidad de brindarse un mejor calidad de vida, por eso nos aseguramos que los proyectos y programas realizados traigan resultado reales para sus vidas.</p> <p>Evidencias: Memoria Anual Institucional</p> <p>Nuestra institución trabaja a favor de aquellas personas con menores recursos y capacidad de brindarse un mejor calidad de vida, por eso nos aseguramos que los proyectos y programas realizados traigan resultado reales para sus vidas.</p> <p>Evidencias:</p>	

<p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p> <p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías 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>Plantilla de empleados A través de la implementación de la nueva metodología de Evaluación del Desempeño por Resultados podremos medir la mejora de desempeño de los empleados, hemos tenido buenos resultados.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de Desempeño</p> <p>Gracias al uso de herramientas electrónicas como el correo, hemos podido reducir tiempo en el intercambio de información de ciertos procesos, al igual que papel evitando tener que firmar comunicados impresos.</p> <p>Evidencias: Correos institucionales En la actualidad contamos con la auditoría de la Contraloría General de la Republica, cual tiene instalado en nuestro plantel un personal de auditoría que se ha asegurado de inspeccionar y auditar los procesos mejorando la calidad y transparencia de los mismos.</p> <p>Evidencias: Oficina de contraloría en Comunidad Digna Fotos Documentos auditados</p> <p>En la actualidad contamos con un Indicador creado por la Dirección General de</p>	<p>No hemos realizado benchmarking (análisis comparativos) No hemos realizado un estudio de evaluación del resultado de las alianzas</p> <p>No hemos participado en concursos de premiación de la calidad.</p>
---	--	--

<p>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>Presupuesto, cumplir con los objetivos Financiero</p> <p>Evidencias El Indicador del presupuesto,</p> <p>La Cámara de Cuentas realiza una auditoría externa, la Contraloría realiza las auditorías a nivel interno.</p> <p>Evidencias Plan de Mejora de la Cámara de Cuentas Documentos auditados Informe de Recomendación de la Contraloría</p> <p>Para garantizar la eficiencia de costos se buscan múltiples opciones de proveedores, seleccionando en función a calidad y costos.</p> <p>Evidencias: Presupuestos Cotizaciones Correos</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.