



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**Superintendencia de Seguros**

**FECHA**

**10 Sept. 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 esta 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 (*benchmarking*).

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

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

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

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

## **INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.**

### **Evaluación Individual.**

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

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

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

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

*Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</li> <li>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</li> <li>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</li> </ol>	<p>Formulamos y desarrollamos la misión y la visión de la de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. Evidencia: Plan estratégico y Misión, Visión, Valores y objetivos claramente definidos, pagina web de la entidad.</p> <p>Establecemos un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización. Evidencia: Plan estratégico, murales informativos, plan operativo anual.</p> <p>Aseguramos una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y algunos grupos de interés. Evidencia: Registros de participantes de la socialización del manual de funciones y organización, manual de ética pública, invitaciones a encuentros de trabajo para discutir planes estratégicos y operativos,</p>	

<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>correos electrónicos enviando los PEI y POA.</p> <p>Revisamos periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, Evidencia: correos electrónicos informando el cambio de la misión, visión y valores.</p> <p>Desarrollamos un sistema de gestión que previene comportamientos no éticos. Evidencia: Ley 41-08 de Función Pública y la socialización del régimen ético y disciplinario. Conformación Comisión de Ética, Código de Ética de la SIS</p> <p>Se gestiona la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados. Evidencia: Ley 41-08 de Función Pública y la socialización del régimen ético y disciplinario</p> <p>Se observa respecto mutuo entre el personal de la SIS. Evidencia: publicación de listado de valores, misión y visión</p>	
---	---	--

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

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

<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</li> <li>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).</li> <li>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”).</li> <li>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.</li> <li>6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</li> <li>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</li> </ol>	<p>Definimos estructuras de gestión adecuadas y aseguramos un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés. Evidencia: Estructura organizativa, Manual de Funciones.</p> <p>Identificamos y fijamos las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. Evidencia: Cambio en estructura organizativa.</p> <p>Definimos resultados cuantificables de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes. Evidencia: Sistema de control de gestión POA y el plan estratégico.</p> <p>No existe</p> <p>En aplicación sistema de gestión CAF. Evidencia: diagnostico CAF, comisión de calidad de la SIS página web del SISMAP. No existe.</p> <p>Se generan condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. Evidencia:</p>	<p>No se evidencia el manual de procedimientos.</p> <p>No existe</p> <p>No se evidencia que se formule la estrategia en la administración electrónica ni los objetivos operativos de la organización.</p>
---	--	---

<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>conformación de los equipos de trabajos institucional (Comité de calidad Interna, Premio y reconocimiento a los empleados el día de la ética, comité sobre NOBACI</p> <p>Creamos condiciones para una comunicación interna y externa eficaz. Evidencia: Minutas de reuniones, correo institucional, asignación de flota de celulares, murales internos y externos, Sistema de Seguimiento a Solicitudes de Servicio, central telefónica, intranet</p> <p>Demostramos el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación. Evidencia: Mejoras de procesos los cuales constituyen en acciones de innovación en solicitudes internas de suministro de oficina</p> <p>Comunicamos lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes. Evidencia: Presentación plan estratégico, Levantamientos, reuniones para elaboración del Plan Estratégico.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	Predicamos con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los	

<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</li> <li>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</li> <li>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.</li> <li>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</li> <li>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</li> </ol>	<p>objetivos y valores establecidos. Evidencia: Reuniones de socialización con directivos y empleados, conformación de comisiones, Declaraciones juradas de bienes.</p> <p>Promovemos una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados. Evidencia Instrucción para realizar reuniones y minutas de reuniones.</p> <p>Informamos y consultamos de forma periódica a los empleados asuntos relacionados con la organización. Evidencia: A través de convocatoria a todo el personal, correo, reuniones por áreas, reuniones en el despacho del Superintendente.</p> <p>Apoyamos a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos. Evidencia: A través del seguimiento al POA. Capacitaciones especializadas etc.</p> <p>Proporcionamos retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal como individual. Evidencia: Reuniones por áreas, Minutas de reuniones.</p> <p>Los directivos delegan entre sus colaboradores proyectos y tareas. Evidencia: Comunicaciones de designación de interinato, Minutas de reuniones</p>	
---	---	--

7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	Promovemos una cultura del aprendizaje y animamos a los empleados a desarrollar sus competencias. Evidencia: capacitación en general y benchmarking con el MAP., eventos sobre competencias organizados por el MAP.	
8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	Los directos presentan a sus colaboradores proyectos y situaciones con miras a propiciar espacios de retroalimentación y aportes. Evidencia: Minuta de reuniones, correo electrónico, respuesta de RRHH a sugerencias de los empleados a través de los directivos.	
9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	Se reconoce y se premia. Evidencia: Otorgamiento de reconocimientos, correos de felicitaciones, creación del premio institucional, certificado de gratificación (bono de desempeño).	
10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	Se respetan y responden a las necesidades y circunstancia personales de empleados. Evidencia: Permisos especiales por situaciones de salud, estudios, docencia y otros.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. 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.	Se ha desarrollado el análisis de las necesidades de los grupos de interés. Evidencia: Informe Encuesta a los estudiantes.	

<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</li> <li>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</li> <li>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.</li> <li>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</li> <li>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</li> <li>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.).</li> </ol>	<p>Se creó plan de acción de simplificación de trámites para competitividad. Evidencia: Plan de acción.</p> <p>Se han identificado las políticas públicas relevantes. Evidencia: identificación de de elementos para un plan de competitividad desde la superintendencia.</p> <p>Hemos comprobado que los objetivos y metas de los productos y servicios ofrecidos están alineados con las políticas públicas. Evidencia: Cumplimiento del plan estratégico, plan operativo y de metas físicas.</p> <p>Se involucra a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. Evidencia: Reuniones del superintendente con funcionarios nacionales e internacionales de alto nivel del sector seguro.</p> <p>Se mantienen relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. Evidencia: Asistencia a reuniones en presidencia. Consejos de gobierno</p> <p>Se han desarrollado alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes. Evidencia: Convenios con CADOAR, con las Asociaciones de intermediarios de seguros.</p>	
--	---	--

8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Participamos en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. Evidencia: Respuesta a invitaciones de CADOAR, asociaciones de intermediarios de seguros.	
9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	Se contribuye y promueve el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios. Evidencia: Publicaciones en la web, uso de redes sociales, promoción de actividades en los medios de comunicación masivos.	
10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	Creación de canales de comunicación en redes sociales, publicaciones de carta compromiso. Se han identificado los grupos de interés y se comunican. Evidencia: Plan Estratégico 2016-2021	

## **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.	Se han identificado los grupos de interés y se comunican. Evidencia: Plan Estratégico 2016-2021 Se recopila de forma sistemática la información sobre algunos grupos de	No contamos con un formato de encuesta de clima.

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>interés. Evidencia: A través de diferentes medios como el buzón de ética, encuesta de satisfacción a estudiantes.</p> <p>Se recopila de forma sistemática información relevante de gestión. Evidencia: SISMAP información que indica el desempeño institucional. Seguimiento al POA.</p> <p>Recopilamos datos estadísticos del sector asegurador dominicano y de la producción de servicios de la entidad, Evidencia: boletines estadísticos publicados en la página web de la Superintendencia, boletines físicos disponibles en el área de documentación de la entidad.</p> <p>Se analiza de forma sistemática las Evidencia: Autodiagnóstico CAF.</p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Se traducen. Evidencia: PEI y POA.</p> <p>Se evidencia el involucramiento de los empleados de la superintendencia, en encuentros con la sociedad civil, cuerpo diplomático con el superintendente, encuentro con instituciones homólogas.</p>	

<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</li> <li>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</li> <li>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</li> </ol>	<p>Evidencia: Publicaciones en la página web, de asistencia reuniones, revisión del plan, reuniones con unidades de RR.HH</p> <p>Se evalúan planes. Evidencia: Evaluación al POA. Auditorias.</p> <p>Se evidencia la asignación de recurso por programas. Evidencia: Presupuesto anual de la superintendencia.</p> <p>Se evidencia en la designación de tareas y los recursos. Evidencia: Manual de organización y funciones, PEI y POA</p> <p>Se han realizado donaciones para ayudar afectados en desastres naturales. .</p> <p>Evidencias: Fotos de entrega de donaciones a la presidencia de la república,</p>	
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</li> <li>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</li> <li>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</li> <li>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</li> <li>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</li> <li>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).</li> <li>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</li> </ol>	<p>Se ha implantado. Evidencia: Correos informando modificaciones del manual de funciones y actualización, el PEI y POA.</p> <p>Se traduce el PE en POA y se Evidencia: Planes Operativos Anuales de las unidades.</p> <p>Se han desarrollado planes y programas. Evidencia: El POA</p> <p>Se comunica. Evidencia: La publicación POA en la página web de superintendencia.</p> <p>Se desarrolla y aplican métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles. Evidencia: El SISMAP, evaluación del desempeño, evaluación del POA</p> <p>Si se han desarrollado. Evidencia: Resultados del SISMAP, evaluación del desempeño, evaluación del POA</p> <p>Se evidencia adquisición de software (Sist. Control interno). Evidencia: Control de asistencia de los empleados y procesamiento de la información.</p>	<p>No contamos con manuales de funciones y procedimientos</p> <p>No contamos con acuerdos de desempeño</p> <p>No contamos con una Carta Compromiso al Ciudadano.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.		No hemos realizado Benchlearnig
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No se evidencia que se monitorice de forma sistemática los indicadores internos.
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No se evidencia que se realicen debates sobre la innovación y modernización involucrando 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 se evidencia que contemos con un sistema eficiente para la gestión del cambio.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. Evidencia: Implementación de presupuesto en el POA, programación presupuestaria por unidad, Reuniones con la presupuesto.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No se evidencia que se realice enfoque 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	Se promueve el uso de herramientas de administración electrónica Evidencia: SISMAP, página Web	

ciudadanos/clientes.		
----------------------	--	--

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

*Considerar lo que hace la organización para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del grupo de interés y de la estrategia de la organización.</li> <li>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).</li> <li>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.</li> </ol>	<p>Se analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos. Evidencia: Planificación de RR.HH, POA por unidades.</p> <p>Desarrollamos e implementamos una política de gestión de recursos humanos. Evidencia: Permisos especiales para estudio, paternidad, maternidad y salud.</p> <p>Aseguramos las capacidades de las personas. Evidencia: manual de organización y funciones.</p>	

<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura).</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>Se ha desarrollado e implantado. Evidencia: reconocimiento a los empleados éticos, certificados de gratificación</p> <p>Se apoya la cultura del desempeño. Evidencia: Bono por desempeño.</p> <p>Utilizamos perfiles de competencia Evidencia: Manual de Funciones, Plan de Capacitación</p> <p>Se presta especial atención a las necesidades de los recursos humanos. Evidencia: Formación de personal para el uso de nuevos sistemas. Capacitaciones.</p>	<p>No se evidencia que se gestione una selección y desarrollo de la carrera profesional.</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>Se identifica las capacidades actuales de las personas. Evidencia: Inventario de expedientes, selección y reclutamiento, evaluaciones.</p>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades.</p>	<p>Se debate, establece y comunica una estrategia para desarrollar capacidades.</p>	

<p>Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Evidencia: Se evidencia el establecimiento de un plan de Capacitación anual.</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>Desarrollamos, consensuamos y revisamos planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos. Evidencia: Detección y revisión de planes de capacitación. Evaluaciones del Desempeño.</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>Realizamos formaciones para el desarrollo de habilidades gerenciales y de liderazgos. Evidencia: diplomados en seguros, Maestrías en Alta Gerencia Pública.</p>	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>Lideramos y apoyamos a los nuevos empleados. Evidencia: Programa de inducción a la institución.</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Promovemos la movilidad interna de los empleados. Evidencia: Remisión de información sobre nuevas designaciones, y traslado.</p>	
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Desarrollamos y promovemos métodos modernos de formación. Evidencia: Cursos, talleres, seminarios online y/o virtuales y presencial.</p>	
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Planificamos actividades formativas en las áreas de gestión de riesgos y ética. Evidencia: Capacitación sobre gestión de riesgo y ética</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 de un análisis costo/beneficio.		No se evidencia que se evalué el impacto de los programas de formación y desarrollo del personal.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se evidencia que se promueva carreras en las mujeres

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Se promueve una cultura de comunicación abierta. Evidencia: Instrucción para realizar reuniones por unidades. Minutas de reuniones en equipos	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	Se evidencia el uso de buzones internos de ética, reuniones de gestión y uso de tormentas de ideas. Evidencia: minutas de reuniones	No contamos con un buzón externo.
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.	Involucramos a los empleados y a los representantes en el desarrollo de planes. Evidencia: comisiones de personal, comité de riesgos laborales y de salud	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleado sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Procuramos el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. Evidencia: Elaboración y revisión de planes (PEI y POA)	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones		No se evidencia que se realice encuesta periódicamente

de mejora.		
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.		No se evidencia
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Se evidencia en la implementación del Sistema de Seguridad y salud en el Trabajo. Evidencia: Charlas de Salud Ocupacional, Operativos de Salud, Escalera de Emergencias, mobiliario ergonómico, dispensario médico.	
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.	Garantizamos condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados . Evidencia: Se evidencia mediante permisos, licencias para cuidar familiares, Acciones de personal	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Prestamos especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad Evidencia: Atención a empleados con condicione.	
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).	Proporcionamos planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria. Evidencia: La realización de actividades de premiación y reconocimiento al equipo de softball de la superintendencia.	

#### **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.).	Identificamos nuestros socios clave y establecemos el tipo de relaciones. Evidencia: Relación de proveedores del estado, conformación de la junta consultiva de seguros. Con las organizaciones de intermediación en el negocio del seguro.	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Se han desarrollado y gestionado acuerdos de colaboración adecuados con organismos nacionales e internacionales. Evidencia: Acuerdos con instituciones públicas y privadas.	
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.		No se evidencia
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No se evidencia que se Monitorice y evalúe de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Se han identificado. Alianzas con instituciones publicas	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.		No se evidencia.
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	Aumentamos las capacidades organizativas, para ver las posibilidades de las agencias de colocación. Evidencia: Contratación para Servicios generales de la superintendencia.	

8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Se evidencian actividades de benchmarking. Evidencia: Benchmarking con el MAP y planificación	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Seleccionamos a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública Evidencia: Contrataciones de compras y suministro.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	Aseguramos una política proactiva de información. Evidencia: Página web, boletines, síntesis informativas.	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Animamos a los ciudadanos/clientes a que expresen sus necesidades y requisitos. Evidencia: Encuestas a estudiantes, registros de asistencia, conversatorios sobre reglamentos.	
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.		No se evidencia que se incentive la involucración de los ciudadanos clientes para las consultas de los procesos.

4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).		No se evidencia que contemos con un marco de trabajo para las quejas y reclamaciones, no contamos con buzón de sugerencia externo.
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).	Aseguramos la transparencia del funcionamiento de la organización, así como de su proceso de toma de decisiones. Evidencia: Página web, Sección de transparencia, cuenta de Facebook, Cuenta de twitter, síntesis periódica en la prensa radial y escrita.	
6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).		
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.		No se evidencia que se desarrolle una gestión eficaz de las expectativas de los clientes con relación a los servicios disponibles.
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.		No se evidencia que se realice una actualización de las informaciones.

### 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.	Se evidencia la conexión del POA y el presupuesto anual. Evidencia: Plan estratégico (2016-2021) y Plan Operativo, programación Presupuesto 2019-2020.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.		No contamos con una matriz de riesgo .
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria. Evidencia: Pagina web de la superintendencia, Portal de transparencia, publicación presupuesto y la ejecución presupuestaria	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.		No se evidencia
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programa de presupuestos por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).		No contamos con un sistema de planificación
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Las adquisiciones de la superintendencia basan en el cumplimiento de la ley de compras y contrataciones Evidencia: procedimiento de compras y contrataciones.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.		No se evidencian
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.		No se evidencia

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</li> <li>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurarse relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</li> <li>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 áreas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</li> <li>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</li> <li>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</li> </ol>	<p>No se evidencia</p> <p>Garantizamos que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada Evidencia: Síntesis periódicas.</p> <p>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. Se evidencia que se controla la información almacenamiento en los servidores de tecnología de la información. Minutas de reuniones</p> <p>Se han desarrollado canales internos para difundir la información a toda la organización. Evidencia: Intranet, reuniones, circulares, murales y revista</p> <p>Se asegura un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización. Evidencia: Proceso de inducción al personal y acompañamiento</p> <p>Se garantiza el acceso e intercambio de información relevante.</p>	<p>No existe un sistema de gestión</p>

<p>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>Evidencia: Página web, intranet, página web, boletines y colocación de rampas y parqueos para discapacitados</p> <p>Garantizamos que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados. Evidencia: Carpetas compartidas, registro de las claves de las PCs y nuevo reclutamiento de RR.HH.</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>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li> <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas</li> </ul>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>Aseguramos el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología</p> <p>Evidencia: Registros de capacitación en los nuevos sistemas, backups, políticas de seguridad, soporte tecnológico</p> <p>Aproximadamente el 90% del personal técnico tiene una PC asignada para realizar sus trabajos.</p> <p>Se evidencia mantenimiento interno.</p>	<p>No contamos con un diseño de gestión</p> <p>No existe</p> <p>No se evidencia mantenimiento externo.</p>

<p>rnas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</li> <li>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</li> <li>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.</li> </ol>	<p>Las TICs son utilizada para prestar servicios de manera directa. Evidencia: Creación de canal youtube. Facebook, instagran No existe</p> <p>No existe</p> <p>No existe</p>	<p>No se evidencia servicios en línea.</p> <p>No se evidencia un marco de trabajo en las TIC</p> <p>No se evidencia que se realicen innovaciones en las tecnologías. No se evidencia</p>
---	---	--

#### **SUBCRITERIO 4.6.Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</li> <li>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos</li> </ol>	<p>Se evidencia la prestación de servicios en la sede y una oficina en Santiago. Evidencia: suficiente espacio físico para facilitar la actividad de los usuarios</p> <p>Se evidencia el uso eficiente de las instalaciones basado en las necesidades de la organización Evidencia: Espacio físico y oficinas adecuado</p>	

<p>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>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>Se aseguran acciones.</p> <p>Evidencia: Contratos mantenimiento, control de suministro de materiales y equipos usados por la superintendencia.</p> <p>Garantizamos el uso eficiente de los recursos.</p> <p>Evidencia: Mantenimientos dado a los vehículos, llamadas telefónicas recordando apagar las PCs en casos específicos (tormentas tropicales) al finalizar la jornada laboral, una temperatura adecuada para las oficinas, acceso a transporte público y suficiente parqueos para los empleados u el público con buen sistema de seguridad.</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>Ponemos nuestras instalaciones a disposición de la comunidad local.</p> <p>Evidencia: uso de las instalaciones para cursos, exámenes y entrenamiento por parte del sector asegurador, Solicitudes de salones y del club recreativo.</p>	
---	--	--

## **CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Se evidencia el macro proceso con los procesos claves de la entidad	Falta documentar los procesos simple de la estructura orgánica.
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	No se evidencia	No existe
3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	Se analizan los riesgos y factores críticos. Evidencia: plan de riesgo ante posible catástrofes	No existe documentado manuales de procesos
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	No se evidencia	No existe proceso claros con el objetivo
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).	No se evidencia	No existe
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.	No se evidencia	No existe
7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,	Se evidencia el ejercicio de simplificación trámites y la modificación de los procedimientos de la División de Compras y contrataciones	

<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>No se evidencia</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>No se evidencia</p>	<p>No existe</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>No se evidencia</p>	<p>No existe</p>

**SUBCRITERIO 5.2.Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a losciudadanos /clientes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Identificamos los productos y servicios. Evidencia: listado de servicios que brinda la entidad.</p>	
<p>2. Involucraralosciudadanos/clientes eneldiseñoymejoradelosserviciosy productos (por ejemplo, por medio deencuestas, retroalimentación, grupos focales, sondesacercalosservicios yproductos y si son eficaces teniendo encuestaaspectosdegéneroydediversidad, etc.).</p>	<p>No se evidencia</p>	
<p>3. Involucraralosciudadanos/clientesy a otros grupos deinterés en el desarrollo delosestándaresdecalidadparalosservicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>Se involucra a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos. Evidencia: Proceso de mejora en los servicios como resultado de las sugerencias de los usuarias de los servicios.</p>	

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.	No se evidencia	No existe
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	No se evidencia	No existe
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.	Se asegura que la información adecuada y fiable esté accesible. Evidencia: Portal web., Ruedas de prensa, Facebook, Instagram.	
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.).	Se promueve a través de brochures, murales, página web. Evidencia: Facebook.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Se desarrolla un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos. Evidencia a través de acceso a la información	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Se ha definido a través de: Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Estratégico Institucional, Evidencia: PEI.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	No se evidencia	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	No existe	

4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	No existe	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se evidencia la creación de mesas técnicas para tratar diferentes temas relacionados con la función de la superintendencia. Evidencia: Minutas metas técnica, compras y contrataciones.	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).	No existe	
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).	Evidenciamos evaluación del desempeño general, pagos de incentivos generales, aplicación. Evidencia: Autodiagnóstico 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
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).	Se evidencia amabilidad en el trato a los usuarios de los servicios, claridad en la información solicitada. Evidencia: certificaciones emitidas, licencias a los intermediarios de seguros,	

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>registro y renovación de reaseguradores aceptados no radicados. No se evidencia</p> <p>Se garantiza la accesibilidad a la oficina de la Superintendencia, con acceso en transporte público y horario adecuado. Evidencia. Ubicación de la entidad.</p> <p>Se realizan evaluaciones periódicas de organismos externos al Portal de Transparencia. Evidencia: la realizada por la dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.</p> <p>Los servicios brindados por la entidad cumplen con la calidad y tiempo establecido por la Ley No. 146-02 de seguros y fianza de la R.D. Evidencia: Licencias expedidas y renovadas a los intermediarios de seguros, certificaciones de pólizas de seguros. No se evidencia</p> <p>Correcta recepción de las informaciones por parte los usuarios de los servicios. Evidencia: No se evidencia</p> <p>No se evidencia encuesta de confianza.</p>	<p>No existe</p> <p>No existe</p> <p>No existe.</p>
--	--	---

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	No se evidencia	No existe
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	No se evidencia	No existe
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	No se evidencia	No existe
4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	No existe	No se evidencia
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	No se evidencia	No se evidencia

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Atendemos a los usuarios de los servicios en horario de 8 a 15.00. Evidencia: los departamentos reciben a los usuarios todos los días laborables.	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Se cumple con el tiempo establecido de espera para entregar los servicios solicitados. Evidencia: Ley No. 146-02.	
3. Costo de los servicios.	Se establecen de forma clara el costos de algunos servicios y otro se ofrecen de forma gratuita, Evidencia: resolución que establece el costos de los servicios y su respectiva tabla, pagina web.	

4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	Se evidencia disponibilidad de información. Evidencia: pagina web de la superintendencia.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia. 2. Disponibilidad y precisión de la información. 3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. 4. Número de actuaciones del Defensor Público. 5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Un canal en la redes. Evidencia: un canal en la red. No se evidencia Se observa disponibilidad que el PEI y POA están público en la web institucional. Evidencia: Página web superintendencia. No se evidencia Alcance en las redes sociales. Facebook, twitter. Evidencia: Facebook, Twitter	No existe

### 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. 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	No existe No se evidencia Se cumple con los requerimientos de tiempo establecidos por la Ley No. 146-02 sobre el registro o no de los reaseguradores aceptados no radicados, y la emisión y renovación de licencias para los intermediarios de seguros.	No se evidencia

### **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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para las sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</li> <li>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</li> <li>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</li> <li>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</li> <li>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</li> <li>6. La responsabilidad social de la organización.</li> </ol>	<p>Se observa imagen de cumplimiento de la organización. Evidencia: cumplimiento del PEI y POA.</p> <p>Se involucra el personal en la toma de decisiones. Evidencia: minutas de encuentros y reuniones.</p> <p>Se garantiza la participación en las toma de decisiones. Evidencia minutas de reuniones.</p> <p>Se conoce el conflicto de interés en posibles conflictos. Evidencia: manual de ética pública, el personal de la entidad no puede hacer directamente gestiones de certificaciones.</p> <p>La consulta se realiza a la Junta Consultiva de seguros. Evidencia: Ley 146-02 que crea la junta, convocatorias a reuniones</p> <p>No se evidencia</p>	<p>No se ha medido</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</li> <li>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</li> <li>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las</li> </ol>	<p>Se establecen los objetivos de la organización Evidencia: PEI y POA</p> <p>No se evidencia</p> <p>Asignación de tareas por unidades.</p>	<p>No existe</p>

personas.	Evidencia: POA por unidades y evaluación del mismo, pagina web de la superintendencia.	
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	Se reconoce el esfuerzo con entrega de certificados de reconocimiento y gratificaciones. Evidencia: cantidad de reconocimiento y bonos de gratificación	
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Se observa innovación en la estructura orgánica, Evidencia: Estructura de la entidad.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	No se evidencia	No se ha medido
2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horario, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	No se evidencia	No se ha medido
3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	No se evidencia	No se ha medido
4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	No se evidencia	No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	No se evidencia	No se ha medido
2. Motivación y empoderamiento.	No se evidencia	No se ha medido
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	No se evidencia	No se ha medido

### SUBCRITERIO 7.2.Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	Se observa indicadores de absentismo, rotación de personal. Evidencia: indicadores en el SISMAP publicados.	
2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).	No se evidencia	No existe
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	No se evidencia	No existe
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	No se evidencia	No existe
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	No se evidencia	No existe
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).	No se evidencia	No existe
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.).	No se evidencia	No existe
8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Se reconoce anual al personal, Evidencia fotos, gratificaciones, pergamino de reconocimiento.	

9.	Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	No se evidencia.	No existe
10.	Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	Se promueven actividades para mejorar la salud de su personal. Evidencia. Charlas, jornada de prevención del cáncer de mama. Evidencia: invitaciones.	

### **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.	No se evidencia	No existe
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleador o contribuyente a la sociedad local/global).	No se evidencia	No existe
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.).	No se evidencia	No existe

<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo o 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>Se evidencia programa de protección al medio ambiente. Evidencia: proyecto de plan de acción de protección del medio ambiente.</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>No se evidencia</p>	<p>No existe</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>No se evidencia</p>	<p>No existe</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>85.00% puntuación en el ranking de transparencia. Evidencia: Informe de monitoreo, página web.</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>No se evidencia</p>	<p>No existe</p>
<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>No se evidencia.</p>	<p>No existe</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 medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p>	<p>Se evidencia conformación de comité de riesgos. Evidencia: Comunicación de invitación, actas de constitución y comité.</p>	
<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>No se observa</p>	<p>No existe</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>Entrevistas, espacio pagados y notas de prensa. Evidencia: copias de espacio pagado en la prensa escrita y notas publicadas</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>No se da ayuda</p>	<p>No existe</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>No se evidencia</p>	<p>No existe</p>
<p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>No se evidencia</p>	<p>No existe</p>
<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>Realización de visitas al altar de la patria con grupos de empleados fechas importantes, febrero, aniversario de la entidad. Evidencia: Invitación, fotos</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>No se evidencia</p>	
<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados</p>	<p>No se evidencia</p>	<p>No existe</p>

(número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).		
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	No se evidencia	No existe

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	Se evidencia la cantidad por año de certificaciones emitidas a usuarios, la cantidad de licencias a intermediarios de seguros, a registro y renovación de reaseguradores aceptados no radicados. Evidencia: evaluación del POA y producción física de servicios.	
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	Se evidencia resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos. Evidencia: cantidad de certificaciones, cantidad licencias emitidas y renovadas, cantidad de reaseguradores aceptados no radicado, evaluación del POA, pagina web de superintendencia.	
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	Se observa calidad en los servicios ofrecidos a los usuarios del sector seguros	
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	No se evidencia	No existe
5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.	Se evidencian auditorías de la cámara de cuentas a la entidad y las auditorías que	

<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>realiza la Superintendencia a las compañías de seguros e intermediarios de seguros</p> <p>Evidencia: Informes de auditorías</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>	<p>No existe</p> <p>No existe</p>
---	--	-----------------------------------

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p> <p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</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>No se evidencia</p> <p>Evidencia ejecución presupuestaria y el Cumplimiento POA, pagina web de la entidad.</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>Evidencia que se ha implementado un servicio en línea para las compañías de seguros. Evidencia: revisión de catalogo de cuentas en línea, Página web de la entidad.</p> <p>No se evidencia</p>	<p>No existe</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.).	No se evidencia	No existe
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	Evidenciamos el cumplimiento del presupuesto de la entidad. Evidencia: Informe de ejecución presupuestaria, pagina web de la superintendencia.	
10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.	Las auditorias son realizadas por la cámara de cuentas. Evidencia: oficina de la cámara de cuentas en la oficina de Superintendencia	
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	No se evidencia	No existe

**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.**