



Avanzamos para ti



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña

FECHA

Mayo 2020

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

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

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

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

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. 	<p>La Biblioteca Nacional tiene su filosofía institucional contenida en: Plan Estratégico 2018-2020, página Web, carta Compromiso al Ciudadana 2018-2020, brochure institucional, Manual de función y organización de la BNPHU.</p> <p>Los valores institucionales están contenidos en los diferentes manuales: De función y organización, el Plan Estratégico Institucional 2018-2020. Registro de participantes, convocatoria a reunión.</p> <p>Está publicada la filosofía institucional a la entrada de la institución, en el portal institucional. Evidencia: brochure Carta Compromiso, portal institucional, correos electrónicos y en la entrada de la institución está plasmado en un acrílico. Registro de participantes en reunión de socialización, convocatoria a socialización.</p> <p>Se revisó en el 2017. Evidencia: está contenido en el PEI 2018-2020.</p>	<p>Plasmar al dorso del carnet del personal y de visitantes la misión, visión y valores.</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>Existe un Comité de ética, nos regimos por la Ley 41-08, tiene reuniones periódicas, reporta DGEIG, un, Evidencia: Código de ética y un buzón para denuncias.</p> <p>Se gestiona a través del Comité de Ética que se reúne periódicamente, OAI. Evidencias: charlas a los empleados sobre el Rol del Defensor del Pueblo, minuta y registro de participantes y convocatoria previa, tips de ética vía correo institucional. Se instaló el buzón de denuncias.</p> <p>Inducción al personal de nuevo ingreso a los fines de conocer todo lo referente a la institución, filosofía, derechos y deberes laborales. También se ha trabajado capacitaciones. Evidencias: Manual de inducción, presentación de inducción.</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>Está definida nuestra estructura acorde a las expectativas y grupos de interés. Evidencias: Resolución emitida por el MAP, estructura organizacional, Manual de Organización y Funciones y Manual de Cargos.</p> <p>Está definida nuestra estructura acorde a las expectativas y grupos de interés. Evidencias: Resolución emitida por el MAP, estructura organizacional, Manual de Organización y Funciones y Manual de Cargos.</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad). 4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”). 5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001. 6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. 7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. 8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización. 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 	<p>En los POA definir que se ha logrado según los indicadores y objetivos propuestos. Se trabaja con personas con discapacidad y público diverso: de grado, posgrados, maestrías, investigadores y otros que visitan la BNPHU. En el área de la BPM existe un área infantil y juvenil para un público escolar. Evidencia: Estadísticas mensual de usuarios e informes departamentales, POA. Si existe una matriz donde esta evidenciado el POA, documentos para dar seguimiento a procesos para la mejora de la gestión. Evidencia: correo institucional, programa de estadística por departamentos, redes sociales, tenemos plantilla en Excel que permite dar seguimiento al POA. Se aplica control de calidad en las áreas de: ISBN/ISSN norma ISO 9001, Catalogación utiliza el Sistema de clasificación Dewey, Regla de Catalogación Anglo Americana y Cutter Sanborn. Evidencias: ver sistemas. Sistema de aplicación a distancia, utilización del sistema desde cualquier punto fuera de la institución. Evidencia: instalación del SIGET. Se realizaron proyectos: MINERD-INAFOCAM, ABINIA. Evidencia: acuerdos, Informes. Se emiten comunicaciones internas: circulares, memorándum, correos electrónicos. Evidencias: ver correos y las circulares, acta de reuniones. Se han gestionado sistemas para mejoras continuas: Tales como regulación del sistema Aleph 500, participación en eventos internacionales, equipamiento tecnológico</p>	<p>Contar con un sistema automatizado para medir el POA, incluir cuadro de mando integral y balanced Scorecard.</p> <p>Implementar norma ISO 9001 en toda la institución, RDA aplicación a futuro.</p> <p>Sistema electrónico integrado y que el POA sea también a través de un sistema de gestión.</p> <p>Incorporar al Comité de Ética en el seguimiento de los proyectos.</p>
---	---	--

<p>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>en la Red de Bibliotecas Públicas y habilitación del sistema gestor de bibliotecas KOHA, actualización del software RISBN versión 5.2. Evidencia: documentos de lo anterior mencionado.</p> <p>Se ha comunicado al público interno y externo el proceso de cambio que se está realizando en la institución como lo es el caso de la carta compromiso, encuestas de satisfacción. Evidencia: notificación de reuniones informativas y correo electrónico para el público interno; portal institucional, redes sociales para el público en general. formularios de encuesta de satisfacción y el informe.</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
<ol style="list-style-type: none"> 1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. 2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación. 3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. 	<p>Existe en la institución una comisión de ética activa y un código de pautas éticas. Evidencia: creación del comité de ética.</p> <p>En la institución se realizan talleres de relación interpersonal, hay un área de personas con discapacidad y también se realizan talleres de Habilidades de Liderazgo. Evidencia: ejecución del curso de habilidades de liderazgo por el INAP, convocatoria del curso, lista de participantes.</p> <p>Se realizan socialización, levantamiento de información con encargados y estudios de clima institucional. Evidencia: envíos de correos institucionales, registro de participantes, fotos, informe de estudio de</p>	<p>Han sido agregadas al plan de capacitación anual 2020, entrenamientos enfocados a inteligencia emocional.</p> <p>Plan de mejora de clima institucional en fase de desarrollo.</p>

<ol style="list-style-type: none"> 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. 5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. 6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. 7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias. 8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva. 9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. 10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados. 	<p>clima y plan de mejora de clima.</p> <p>Se realizan programas de capacitación conforme a detección de necesidades. Evidencia: Acuerdos de desempeño, DNC por año.</p> <p>Se realizan entrevistas de retroalimentación de desempeño periódicas. Evidencias: evaluación del desempeño anual.</p> <p>Participación de los empleados en charlas y talleres instructivos. Evidencia: convocatoria, lista de participantes y fotos, correos, informe.</p> <p>Capacitaciones realizadas conforme necesidades. Evidencia: carpeta de capacitaciones, registro de participantes, certificados.</p> <p>Hay un sistema de comunicación de puerta abierta desde la Dirección hacia los demás departamentos. Evidencias: solicitudes de carta.</p> <p>Reconocimiento por desempeño individual y de equipo. Evidencias: fotos de entrega de reconocimientos.</p> <p>Existen permisos otorgados. Evidencias: formulario de novedades en los expedientes de los empleados y cartas de solicitudes aprobadas.</p>	<p>Presupuestar programas para su ejecución total.</p> <p>Planear programas de capacitación con perfiles de personas por competencias.</p> <p>Propuesta de RRHH para implementación de bono por resultados.</p>
---	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los	Las necesidades descritas en las	

<p>grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. 4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios. 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. 6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. 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.). 8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. 9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios. 	<p>evaluaciones del desempeño anual de los empleados. Evidencia: evaluaciones del desempeño.</p> <p>Trabajo en contacto con ayuntamientos e instituciones afines. Evidencia: Plan Estratégico, informes, fotos.</p> <p>La BNPHU se involucra con instituciones que permiten lograr una mejor y más eficiente labor en sus procesos. Evidencia: IDAC, INFOTEP, INAP, SENASA, MEPYD, Tribunal Constitucional, Ministerio de Turismo.</p> <p>Se mantiene una relación de trabajo para aprobaciones de procesos tanto con el MAP, Presidencia y Presupuesto. Evidencia: solicitudes de aprobación de nuevo ingreso, nombramientos.</p> <p>Existen alianzas con diversas instituciones tales como: la Comisión Nacional de personas con discapacidad y envejecientes, Tribunal constitucional, INFOTEP, INAP, CAPGEFI, SENASA, MEPYD. Evidencia: convenios e informes.</p> <p>Participación en congresos y feria del libro internacionales. Evidencia: invitación y fotos de empleados en dichos eventos.</p> <p>La institución ha sido reconocida a través de los temas: División de Personas con Discapacidad, II Censo Nacional de</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>
---	--	---

10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	Bibliotecas Públicas, La organización ha desarrollado servicios a través de la República Digital, las redes sociales. Evidencia: portal institucional y redes sociales.	
---	--	--

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 	<p>La organización tiene identificado sus grupos de interés: investigadores, estudiantes escritores, casas editoras, público en general, personas con discapacidad y los resultados son comunicados mediante: portal de transparencia, portal institucional, datos abiertos.</p> <p>La institución recibe información a través de los buzones de quejas y sugerencia, buzón de denuncias y encuestas de satisfacción.</p> <p>La institución recibe información a través de los buzones de quejas y sugerencia, buzón de denuncias y encuestas de satisfacción.</p> <p>Recopilación estadística de los diferentes procesos y servicios desarrollados por la institución. Evidencia: Reporte de estadística.</p> <p>Implementación del modelo CAF para un diagnóstico e implementación del plan de</p>	

CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	mejora. Evidencia: Autodiagnóstico y formulario del plan de mejora.	
---	---	--

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. 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. 6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización. 	<p>Se elaboró el Plan Estratégico institucional donde los Objetivos Estratégicos se realizaron en base a la misión y visión institución y las metas a alcanzar, POA.</p> <p>Se mantiene un registro de estadística de los servicios a usuarios y visitantes. Evidencia: reportes estadísticos mensuales, correos electrónicos.</p> <p>Se realiza estadística de los servicios de la institución, así como mediciones de la satisfacción del usuario para elevar la calidad del Plan Estratégico y POA.</p> <p>Realización de POA trimestrales e informe a DIGEPRES de los resultados obtenidos con la asignación presupuestaria. Evidencia: Reporte remitido a DIGEPRES cada trimestre.</p> <p>Las necesidades de los grupos de interés está contemplado a largo y corto plazo en el POA.</p> <p>La responsabilidad social de la institución está contemplada en la misión y visión de la misma. Evidencia: registro de usuario/cliente, fichas de préstamo.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia. 	<p>Se está trabajando con la elaboración del Manual de Políticas y Procedimientos con la finalidad de que los procesos se apliquen correctamente en cada área de acción. Evidencia: Manual impreso y aprobado.</p> <p>Se Realizan reportes trimestrales de las necesidades de la institución, teniendo como base los objetivos estratégicos contenidos en el PEI, para la creación de un POA trimestral.</p> <p>Están incluidas las necesidades institucionales dentro del Plan Estratégico Institucional, cuyos Objetivos Estratégicos toquen todas las áreas sustantivas y así lograr los indicadores precisos, que puedan medir el resultado esperado al final de cada año.</p> <p>Se realizan reuniones trimestrales en la que se comunican los objetivos y tareas de la planificación estratégica, y a los colaboradores de las diferentes unidades mediante reunión, la Dirección Técnica Bibliotecológica realiza reuniones mensuales con su equipo.</p> <p>Se utiliza actualmente el método de monitorización y medición básico, en formato de cuadros de Excel, obtenido del MEPyD y el resultado del POA trimestral.</p>	<p>Socialización e implementación del manual de políticas y procedimientos institucional.</p> <p>Implementar una matriz de seguimiento trimestral del POA.</p> <p>Adquirir o crear moderno programa de gestión para planificación dentro de la institución.</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>Se utiliza actualmente el método de medición de rendimiento, en formato de cuadros de Excel, obtenido del MEPyD y el resultado del POA trimestral.</p> <p>Se evalúan las necesidades en el POA de la organización.</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 se evidencia.
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	Ejecución del Plan Estratégico Institucional 2018-2020.	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No se evidencia.
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.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	La disponibilidad de los recursos está contemplada en la ejecución presupuestaria: Programática del presupuesto de la Institución y en el POA.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Implementación del manual de quejas y sugerencias: Evidencia: buzón de quejas y	

	sugerencias, buzón de denuncias, libro de quejas y sugerencias, email de quejas y sugerencias.	
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.	A través del portal institucional se promueve la administración electrónica de los servicios, en cuanto a la transparencia está la disponibilidad de informaciones relativa a la institución. Evidencia: Portal Institucional, Portal de Transparencia, redes sociales: Instagram, Facebook.	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización. 2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, 	<p>Plan de capacitación conforme detección de necesidades, sugerencias de supervisores y estrategia de recursos humanos. Evidencia: Plan de capacitación y detección de necesidades.</p> <p>Existe una política dentro del Manual de Inducción basada en los RR.HH, Permisos otorgados conforme ley de función pública 41-08. D Evidencias Matriz de Planificación de Recursos Humanos: Novedades de</p>	

<p>permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>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>personal y Manual de Inducción.</p> <p>Ingresos de personal realizados conforme perfiles y descripciones de puesto generales del Estado. Promociones realizadas conforme evaluación de perfiles y desempeño por competencias y concursos públicos Evidencias: Manual de Cargos, reporte evaluación de desempeño por competencia Actas de finalización de Concursos Públicos.</p> <p>Cumplimiento de entrega de bono por desempeño desde el año 2013 conforme Ley 41-08 de función pública. Reconocimientos por desempeño individual y por áreas. Escala salarial aprobada Evidencia: solicitudes de pago de bono de desempeño a los empleados de carrera. Fotos de los reconocimientos Carta de aprobación escala salarial, finalización de concurso público.</p> <p>Bono por desempeño a empleados de carrera (Ley 41-08). Reconocimientos por desempeño individual y de áreas. Evidencias: copias certificados, solicitudes de pago bono, acuerdo por desempeño, Manual de inducción.</p> <p>Posiciones generales en el estado son reclutadas conforme manual de cargo general. Capacitaciones realizadas conformes necesidades de perfiles. Evidencias:</p>	<p>Políticas de RRHH levantadas para Manual de Políticas Institucional.</p> <p>Propuesta para implementación de pago por resultados y bono SISMAP.</p> <p>Levantamiento de Diccionario de Competencias para complementar Manual de Cargos actual.</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 cuenta con infraestructura tecnológica. Evidencia: Inventario de equipos, Republica Digital, correo electrónico, catálogo en línea, biblioteca en línea para no videntes</p> <p>Capacitaciones impartidas conforme perfiles y criterios de igualdad Evidencias: Documentación de capacitación.</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>Proceso de actualización de expedientes conforme capacitaciones externas como de carácter personal del empleado.</p> <p>Observación o monitoreo de los supervisores en evaluación de desempeño anual. Evidencia: Base de datos de expedientes de los empleados.</p> <p>Implementación de evaluación de desempeño por competencia, plan de capacitación anual.</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>Plan de capacitación Evidencia: plan de capacitación.</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>Entrevistas de retroalimentación de las fortalezas y debilidades de las competencias del empleado con supervisores. -Detección de necesidades con supervisor y empleado. Evidencia: Evaluación del desempeño Detección y formulario de 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>Desarrollo de capacitaciones en supervisión y Liderazgo por INFOTEP. Evidencia: Fotos del taller y certificados de participación de los empleados.</p>	<p>Desarrollar capacitaciones en habilidades gerenciales y liderazgo a todos los niveles ocupacionales.</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>Plan de inducción que incluye acompañamiento de RR.HH. en fase inicial y posterior la del supervisor. Evidencia: Presentación en Power point para explicar todo lo concerniente a la ley de función pública, derechos, deberes, historia de la BNPHU, resumen del cargo, visita a todas las áreas de la BNPHU.</p>	<p>No se evidencia en la parte posterior al supervisor.</p>
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se realizan promociones a nivel interno. Evidencia: Posiciones cubiertas por personal interno como: Enc. de Almacén, Coordinador de la Red de Bibliotecas Públicas, Administrador Aleph, Analista de nómina etc., cartas de aprobaciones de MAP de movilidad interna, acción de personal.</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>Capacitaciones online desarrolladas. Evidencias: Certificados de participación de cursos con el CLAD de: evaluación de desempeño, Formación para Formadores, etc.</p>	
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de</p>	<p>Planes desarrollados en gestión de riesgos y ética. -Capacitaciones en manejo de</p>	

riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	conflictos y charlas de temáticas sobre género. Evidencia: Fotos, plan de capacitación, programa de capacitación.	
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.	Evaluación por parte de los participantes de las charlas, talleres por medio de un formulario. -Llenado de formulario de capacitación e informe sobre los resultados de la misma. Evidencias: formularios.	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se evidencia.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Se cuenta con una cultura de políticas de puertas abiertas. -Capacitaciones de trabajo en equipo. Evidencia: Información remitidas por RR.HH. a través de circulares y el correo institucional.	
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)).	Grupos de trabajo como método de consenso. Evidencia: Minuta de reuniones, buzón, correos internos.	
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.	Plan estratégico. -Manual de cargo institucional. -Estructura organizacional. Evidencia: Fotos y manual de cargos y estructura, minuta de reuniones.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Grupos de trabajo para toma de decisiones y elaboración de estrategias -Evidencias: Minutas reuniones.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados	En proceso de aplicación de encuestas de	

y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	satisfacción. Evidencia: Encuestas de satisfacción, clima y socialización de los resultados de la encuesta de clima.	
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.	Encuesta de clima.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Exámenes microbiológicos realizado periódicamente. -Dispensario médico institucional. - Operativo médico. Plan de trabajo del Comité Mixto de Seguridad y Salud Laboral Evidencia: Fotos, oficina y personal del dispensario, relación exámenes médicos a empleados, charlas, Conformación del Plan de trabajo del Comité Mixto de Seguridad y Salud Laboral.	
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.	Permisos laborales otorgados. Evidencia: Llenado del formulario de novedades ubicado en los expedientes de los empleados.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Permisos especiales otorgados para laborar y despachar desde sus casas con la División de discapacitados (DISEPEDI) por motivo de Feria del Libro. -Realizar reuniones en primer nivel del edificio cuando el personal de la DISEPEDI. Evidencia: solicitud de permisos en correos y expedientes.	
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).	Reconocimiento al personal que participa del teatro y coro biblio. -Reconocimiento anual a los departamentos de la institución. Evidencia: Fotos.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Los socios claves del sector privado y público son los siguientes: IDAC, CAPGEFI, INAP, INFOTEP, MEPYD, Tribunal Constitucional.	Continuar con la identificación de instituciones para realizar alianzas interinstitucionales.
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 realizó convenio con el IDAC, a la fecha se han realizado varios convenios interinstitucionales mediante intercambios de servicios. PARLACEN, MINERD, ADP, ABINIA, Poder Judicial, UFHEC. Evidencia Convenios firmados, informes.	Revisar y dar seguimiento periódicamente a estos acuerdos.
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.	A través de la Red de Bibliotecas Públicas se le asesoría legal, técnica, así como capacitaciones otras bibliotecas y que componen a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Se da seguimiento a los acuerdos inter-institucionales. Evidencia: Informe, minutas de reuniones de seguimiento.	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se evidencia.
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Se realizan intercambios inter-institucionales logrando con esto trabajos en equipo. Evidencia: Convenios, acuerdos e informes.	

7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	La BNPHU tiene un Patronato. Evidencia convenios, firmado, minutas, fotos y registro de cita.	Fortalecer el Patronato y realizar colaboración con otras entidades.
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No se evidencia.
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.		No se ha realizado.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	La BNPHU realiza la colocación de carteles informativos y descriptivos en todos los pisos de acceso a los servicios, anuncios en el portal institucional y redes sociales, brochures, carta compromiso, memoria institucional. Evidencias: carteles colocados, portal, redes sociales.	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Encuesta de satisfacción. Evidencia: formulario e informes., El sistema 311 y el Buzón de quejas y sugerencias.	
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.	Aplicación de encuestas de satisfacción de los servicios (Carta Compromiso al Ciudadana y actualmente se está trabajando con la aplicación de la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los servicios Públicos en la Administración Pública. Evidencia: formularios llenos por usuarios.	

<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>Buzón de quejas y sugerencias y de denuncias. Evidencia: formularios depositados en buzones, quejas respondidas, correo respondidos.</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>La institución cuenta con su portal y en el apartado de transparencia se cargan las informaciones de carácter público (presupuesto, nomina, vacantes, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual, Estructura organizacional entre otros. Evidencia: Pagina web, portal, redes sociales.</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>Encuesta de satisfacción. Evidencia: Formularios e informes.</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>Carta Compromiso al Ciudadano. Evidencia: Carta Compromiso impresa y digital publicada en el portal institucional, brochure institucional, portal de transparencia.</p>	<p>Implementación de carteles informativos en el 2do. nivel, boletines periódicos digitales.</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>Encuesta de satisfacción, portal institucional, portal de transparencia, observatorio nacional. Evidencia: Formularios llenos por usuarios, informes, publicación el portal institucional.</p>	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

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

1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Formulación del presupuesto en base a las necesidades básicas de la institución. Evidencia: presupuesto.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Realización del presupuesto en base a las prioridades y necesidades según el POA.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	cumplir con las normativas. Evidencia: portal de transparencia.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Cumplimiento de las leyes y procedimientos. Evidencia: Documentación elaboradas de acuerdo con el sistema Integrado de gestión Financiera (Existencia del SIGEF en la institución, cumplimiento de los procedimientos contenidos en la Ley 360-06. Evidencia: SIGEF instalado, contratos de suplidores.	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Se trabaja en el cumplimiento fiel de lo planificado. Evidencia: Ejecución del POA.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Asignación de funciones específicas al personal del área. Evidencia: Ejecución de las tareas por áreas ejemplo: Nómina, realización de libramientos, ordenes de pagos, entre otros.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Se invierte en las cosas que benefician la institución para el buen servicio a los usuarios. Evidencia: Planificación de la inversión en actividades que realmente son imprescindible para la realización del servicio que ofrecemos Evidencia: Órdenes de compra y pagos, procesos de adjudicación.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Se realizan informes de inversión y logros por objetivos. Evidencia: Ejecución presupuestaria.	

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.). 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>Está contenido en el POA. Evidencia: ejecución del POA.</p> <p>Contar con un catálogo digital, con una inmensa cantidad de obras digitalizadas, Textos llevados a voz, textos convertidos para personas con discapacidades físicas. Evidencia: Libros digitalizados y convertido a voz.</p> <p>Portal Institucional, Incidencias en las Redes Sociales, Correo Electrónicos son todos medios que institucionalmente están en uso en la BNPHU. Evidencia: Portal institucional, redes sociales: Twitter, Facebook, Instagram.</p> <p>Capacitaciones con facilitadores internos. Evidencia: Lista de participantes.</p> <p>Contamos con la DISEPEDI, División donde las personas con discapacidad hacen requerimientos continuamente y estos son llevados a través de recursos tecnológicos dispuestos para tales fines. Evidencia: registro de usuario, correos.</p>	<p>No se evidencia.</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.	Las unidades cuentan con una carpeta compartida para garantizar que se mantiene la información de la organización.	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. 	<p>Las Gestión Tecnológica de la BNPHU está alineada al plan estratégico Institucional y se refleja en el POA. Evidencia: Ejecución del POA.</p> <p>Monitoreo del Data Center (sistema Nebooz. Evidencia: Sistema de monitoreo en tiempo real y reporte automático de incidencia).</p> <p>Inventario de equipos tecnológicos.</p> <p>Evaluación de contingencia energética para protección de la infraestructura tecnológica (adecuación y puesta en funcionamiento de UPS Central del Edificio).</p> <p>Realizamos respaldos periódicos de servidores físicos y virtuales (Veeam Backup).</p> <p>Como recurso de comunicación interna y externa (Office 365 y Central telefónica ISSABEL).</p> <p>Contamos con diferentes plataformas tecnológicas para ofrecer los servicios a los usuarios a través de la web (Alef500 OPAC para catalogo en línea, Dspace biblioteca digital, Pagina WEB,).</p> <p>Contamos con una plataforma para manejo de incidentes (Sistema GLPI).</p> <p>Poseemos la tecnología necesaria para</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 inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas</p>	<p>trabajar con las personas con discapacidad, proveemos a través de la Disepedi brindamos servicios vía red.</p> <p>Contamos con una plataforma tecnológica adecuada para manejar los proyectos existentes. y otros que surjan en un futuro inmediato.</p> <p>A través de la asignación de los diferentes directivos de la unidad que asignan las tareas a sus colaboradores.</p> <p>Consulta de información institucional a través de una red de información cerrada (información y recursos).</p> <p>La institución cuenta con un salón de entrenamientos equipado la tecnología necesaria para desarrollar actividades formativas. Evidencia: Área de capacitación equipada y registros de participantes.</p> <p>Redes Sociales, Correo Electrónico y teléfono. Evidencia: Comentarios realizados por los usuarios a través de las redes y respuestas dadas.</p> <p>Contamos con un sistema de seguridad perimetral para administración, y monitoreo de las redes internas y externas (Red de área local, VPN, Internet, políticas para usos y acceso de las redes).</p> <p>Contamos con Software integrado de bibliotecas, que permite la automatización y gestión global de la biblioteca, en todos sus procesos.</p> <p>Establecimiento de comunicación constante</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>Actualizar la versión y poner otros módulos que automatizaran otras áreas que aún no lo están.</p> <p>Establecer una educación continua sobre la</p>
---	--	---

<p>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>con otras instituciones proveedores de software y hardware, así como participación del personal técnico de la TICS. en seminarios y cursos.</p> <p>Gestión de correo electrónico garantizando una disminución de material gastable.</p>	<p>tecnología institucional, duplicar el conocimiento por área para asegurarnos de no interrumpir las labores por ausencia del personal.</p> <p>Certificar nuestros servicios de correo, adquirir licencia de Exchange o en su defecto migrar correo institucional a las nubes, con lo cual disminuimos costos.</p>
---	--	---

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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). 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. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los 	<p>La edificación de la BNPHU tiene una ubicación adecuada en cuanto a vía de comunicación y transporte. Evidencia: información contenida con mapa en Carta compromiso y brochure institucional y en el portal web.</p> <p>La distribución interna del edificio es apropiada tanto para el público interno como para el público externo, además es incluyente, ya que en sus áreas de accesos tiene rampa para personas con discapacidad. Evidencia: señalización del edificio.</p> <p>Existe servicio de mantenimiento que vela por el buen funcionamiento de la planta física. Evidencia: Reportes</p> <p>La institución cuenta con tres unidades</p>	<p>Redistribuir algunos espacios para su mejor aprovechamiento.</p> <p>Dar un mantenimiento adecuado para un mejor</p>

<p>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>vehiculare y un sistema energético hasta el momento estable.</p> <p>La institución cuenta con parqueos para sus usuarios internos y externo y rampas accesibles para personas con discapacidad. Evidencia: Parqueos señalizados y rampas ubicadas estratégicamente para usuarios con discapacidad.</p> <p>Existen políticas de descarte y procedimiento para diagnóstico. Evidencia: Política de preservación.</p> <p>Las instalaciones de la BNPHU están disponibles a los usuarios y visitantes en sentido general que demanden los servicios nuestros. Evidencia: Uso de los espacios de parte de los usuarios y vía solicitud de instituciones diversas, libro de entrada (registros).</p>	<p>funcionamiento de los vehículos. Crear y aplicar políticas que contribuyan a la disminución del consumo energético.</p> <p>Adquisición de equipos deshumidificadores para el control de la humedad y adquisición de aspiradora con filtro HEPA para los libros.</p>
--	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>Mapa de procesos institucional. Evidencia: mapa de proceso cargado al SISMAP, Manual de Políticas y Procedimientos.</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). 3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. 4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos. 5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes). 6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización. 7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario, 8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.). 	<p>Se cuenta con el Manual de Organización y Funciones, Manual de Cargo, Manual de Políticas y Procedimientos Evidencia: manuales en ejecución.</p> <p>Se dispone del levantamiento de los procesos por área de la institución y los elementos que serían necesarios para su mejora. Evidencia: Mapa de procesos, manual de funciones y de cargos, Manual de Políticas y Procedimientos.</p> <p>El levantamiento de los procesos fue realizado en base al Plan Estratégico existente. Evidencia: Estructura Orgánica, PEI, Manual de Políticas y Procedimientos.</p> <p>Empleados involucrados en el diseño de los procesos y en el desarrollo del nuevo PEI. Evidencia: Cumplimiento del POA, Manual de Políticas y Procedimientos.</p> <p>Reunión trimestral para maximizar el uso de los recursos en la elaboración del POA trimestral asegurando que sea dirigido al fin estratégico establecido. Evidencia: Minuta y lista de participantes.</p> <p>Se simplificó a través del MAP los tramites del servicio a personas con discapacidad. Evidencia: informe remitido por el MAP.</p> <p>La institución cumple con los diferentes indicadores exigidos en la administración pública, así como la aplicación de acuerdos de desempeños a empleados, implementación de carta compromiso al ciudadano. Evidencia: publicación de estadísticas en el portal de transparencia, carta compromiso impreso y digital, informaciones cargada al SISMAP, NOBACI, portal web institucional.</p>	<p>Implementación de los procesos establecidos en el Manual de Políticas y Procedimientos, y hacer las correcciones que ameritan los procesos.</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>Levantamiento a nivel institucional de las necesidades para mejorar el uso de las TIC. Evidencia: informe, plan de mejora CAF 2018, República Digital.</p> <p>Los procesos bibliotecarios están regidos por instituciones internacionales como ABINIA e IFLA. Evidencia: Informe.</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares).		No se evidencia.
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	Aplicación de encuesta de satisfacción continua y encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos una vez al año. Evidencia. Encuesta de satisfacción, formularios, informe.	
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.	Encuesta de satisfacción continua y encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos una vez al año . Evidencia. Encuesta de satisfacción, formularios, informe, lista de recursos bibliográficos demandados.	
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.	Encuesta de satisfacción, elaboración y ejecución de plan de mejora, Brochur con informaciones generales de la institución dirigida a usuarios internos y externos, carta compromiso al ciudadano. Evidencia: Carta compromiso al ciudadano, brochure impreso de la BN, portal web institucional, portal de transparencia, informe.	
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y		No se ha realizado.

desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.		
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	Actualización de portal web y redes sociales. Evidencia: portal web institucional, redes sociales: Instagram, Facebook, Twitter.	
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.).	La institucional posee para dar servicios a todo público, niños poseen su área infantil, una unidad especial para discapacitados y personas no videntes, libros en formato físico y digital y el idioma original de su autor: Evidencia: Catálogo en línea, visita presencial de consulta.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Existe el buzón de sugerencias y de denuncias: buzones de quejas y sugerencias instalados y buzón de denuncias instalados, sistema 311, correo.	

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.	Se cuenta con el mapa de procesos y se elaboró la Carta Compromiso al Ciudadano en la cual están los servicios que se han comprometido. Evidencia: Carta Compromiso impresa y digital, ver portal BNPHU, información publicada en el observatorio nacional, Manual de Políticas y Procedimientos.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.		No se ha realizado.
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se ha realizado.

4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No se ha realizado.
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se evidencia.
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).	La institución cuenta actualmente con acuerdos estratégicos interinstitucionales para compartir servicios afines a cada organización. Evidencia: Firma de convenio, minutas de reuniones.	
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).	Con la modificación de la estructura organizacional y las herramientas necesarias como los manuales, PEI, carta compromiso, etc.; se van a optimizar las mediciones de los procesos y servicios realizados. Evidencia: planes, manuales, Manual de Política y Procedimientos.	

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	Los usuarios de la biblioteca valoran el servicio ofrecido a través de encuestas, correos, palabras de agradecimiento. *Comunicaciones, redes sociales, portal	

<p>soluciones personalizadas).</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. 3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). 4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.). 5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.). 6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.). 7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). 	<p>web institucional, visitas, blogs, buzón de quejas y sugerencias, así como por vía telefónica. Evidencia: Quejas respondidas, informe.</p> <p>Uso de informe de encuesta de satisfacción, a través de nuestro portal institucional. Evidencias: buzón de quejas y sugerencias, buzón de denuncias, informes, libro de quejas y sugerencias.</p> <p>Publicación de horario de servicios en diferentes medios. Evidencias: Carta Compromiso al ciudadano, brochure institucional, portal web, redes sociales, portal de transparencia, Republica Digital.</p> <p>La BNPHU cuenta con el manual de política y procedimientos. Evidencia: Manual impreso y firmado por los responsables.</p> <p>Servicios comprometidos en la carta compromiso al ciudadano. Evidencia: Carta de Compromiso al Ciudadano, encuesta de satisfacción, informe.</p> <p>La biblioteca posee diferentes áreas de servicio: Área infantil y Juvenil, área para personas con discapacitados, atención a investigadores, ISBN e ISSN, y oficina de Depósito Legal, la OAI y servicio al público. Reportes estadísticos, informes ejecutivos. Evidencia: Encuesta de satisfacción, portal de transparencia, estadísticas, informe</p> <p>La biblioteca posee diferentes áreas de servicio: Área infantil y Juvenil, área de discapacitados, atención a investigadores, ISBN e ISSN, y oficina de Depósito Legal, la OAI y servicio al público. Evidencia: Reportes estadísticos, informes ejecutivos. Encuesta de satisfacción, portal de</p>	<p>Socialización e implementación del Manual de políticas y procedimientos.</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>transparencia. Se utiliza el portal de la biblioteca para informar al público en general, generamos calendario de actividades, correos electrónicos, redes sociales y medios de comunicación tradicionales.</p> <p>Se realizan dos encuestas: una que mide los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano que se aplica diariamente y una encuesta institucional que por resolución 03-2019 se aplica una vez por año.</p> <p>Se ha reflejado un alto nivel de confianza de los usuarios en los servicios que ofrecemos, con la creación de nuevas áreas que fortalecen los servicios. Evidencia: catalogo en línea, difusión de los servicios a nivel nacional a través de República Digital, Documento Carta de Compromiso al Ciudadano. Informe de encuesta de satisfacción.</p>	<p>Difusión de los servicios a nivel nacional a través de anuncios y campañas publicitarias.</p>
---	---	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores</p>	<p>Encuesta de satisfacción, responsabilidad del personal de la biblioteca en contribuir con el desarrollo institucional. Evidencias: Estadísticas, correos, informes mensuales</p> <p>La dirección de manera general recibe sugerencias, de los mandos medios sobre la toma de decisiones. Evidencias: Ejecución del POA, informes.</p> <p>Actualización de portal institucional,</p>	

<p>para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>inclusión en el portal de transparencia, aplicación de encuestas, sistema 311. Evidencias: actualización software, Aleph 500, RISBN, Wifi, portal institucional, informe.</p> <p>Se realizan informes de cumplimiento mensuales estadísticas por género basados en las actividades de las diferentes áreas establecidos por la diversidad cultural. Área de servicio y Área de Gestión Cultural. Evidencia: Estadísticas, informe, portal de transparencia, redes sociales.</p> <p>Informes de cumplimiento y ejecución del plan de trabajo. Evidencia: informe mensual, ejecución del POA.</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>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>La BNPHU labora de 8:00 a.m. hasta 6:00 p.m. de lunes a viernes. Evidencias: registro de asistencia de usuarios.</p> <p>Los servicios se brindan al usuario a la mayor brevedad posible dependiendo de la complejidad del servicio solicitado, en servicio al público un máximo de 15 minutos; una hora para ISBN, Evidencia Manual de Políticas y Procedimientos.</p> <p>Los servicios se brindan de manera gratuita.</p> <p>La institución cuenta con brochure sobre los servicios que se ofrecen, portal institucional, redes sociales: Facebook, Twitter e Instagram, charlas. Evidencias: : Portal Web, redes sociales: Facebook, Twitter e Instagram, República Digital, brochure</p>	<p>Horario extendido de lunes a viernes de 8:00 a.m. hasta las 8:00 p.m., e incluir servicios los fines de semana (sábados y domingos).</p>

institucional, informes de cumplimiento.

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.	Se utiliza un promedio de seis canales de información a través de los cuales fluye la misma y es eficiente. Evidencia: Correos electrónicos(Outlook), brochure institucional y por departamento, Carta Compromiso, portal institucional, notas de prensa publicadas en periódicos de circulación nacional digital e impreso, circulares, redes sociales.	No se evidencia
2. Disponibilidad y precisión de la información.	La información se encuentra de manera permanente y actualizada en el portal institucional, portal de transparencia, en las redes sociales el Facebook, correo institucional, datos abiertos. Evidencia: Portal institucional y los recursos antes mencionados.	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	Están contenidos en el PEI, con un resultado de ejecución presentado en la memoria institucional anual. Evidencia: PEI, POA, Memoria institucional registrados en el portal de transparencia y portal institucional	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.		
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Se realiza a través del portal en el campo de transparencia, donde se da información general. Evidencia: Portal Web Institucional http://bnphu.gob.do/transparencia .	

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.	De 3 a 4 por mes y tiene un tiempo de respuesta a la quejas 15 día laborables Evidencias: Formulario, reporte de la queja y comunicación emitida de medida de subsanación.	
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	Hasta el momento las labores realizadas, a nivel general no han presentado errores de gravedad hasta llegar a tener repercusiones, más bien, pequeñas correcciones.	
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	Reporte de la encuesta de satisfacción de los servicios Evidencia: Reporte.	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	La institución cuenta con portal institucional y redes sociales, visitas guiadas, los empleados prestan mayor apoyo a las actividades culturales que organiza la institución Evidencia: portal y redes sociales, listas de asistencia, informes de cumplimiento.	
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Reunión con posiciones de interés conforme a decisiones a tomar y desarrollo de plan de divulgación de la misión, visión y valores. Evidencia: Minutas de reuniones, lista de asistencias y brochur institucional Evidencia: Minutas.	
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	Grupos de trabajo para planes y definición de estructura. Evidencia: minutas etc.	

<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> <p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p> <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Charla sobre el compromiso ético. Evidencia: Lista de participantes, fotos.</p> <p>Encuesta. Evidencia: Informe.</p> <p>Se ejecuta anualmente Programa de voluntariado para que jóvenes futuros bachilleres y universitarios puedan realizar pasantías de diversas áreas de la institución. Evidencia: relación del levantamiento de las áreas que requiera y expedientes de pasantes.</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Cumplimiento de objetivos de las áreas de acuerdo a su POA. Evidencia: Plan estratégico y POA, informe de cumplimiento trimestralmente, minutas y relación de lista de asistencia, fotos.</p> <p>Se cuenta con los siguientes programas que permiten una mejor gestión en los procesos: (Áreas Técnicas) Sistema de Gestión integrada para Bibliotecas ALEPH. (Jurídica) Registro de contratos a través del sistema TRE. Instalación de SASP en RR. HH. evidencia: sistemas mencionados.</p> <p>Entrega de descripciones de puesto al personal de nuevo ingreso. -El sistema de evaluación actual es evaluación de desempeño por resultados. -Registro de incidentes críticos. Evidencia: Acuse de recibido de las descripciones, formularios de evaluaciones.</p> <p>El trabajo individual y por departamento es reconocido anualmente. Evidencia: Fotos.</p> <p>Realización de actividades culturales como celebración de natalicio de Pedro Henríquez</p>	

	Ureña, Padres de la Patria, Pedro Mir, día del libro y biblioteca, actividades para la Feria del Libro, tertulias quincenas. -Alimentación de contenidos para el portal. Evidencia: fotos de actividades, lista de asistencia, cargas realizadas en las redes sociales y portal.	
--	--	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo. 	<p>Para la resolución de conflictos se tratan con las partes involucradas para determinar y llegar a la conclusión del problema. -RR.HH. es el departamento mediador y quien ayuda en el manejo. La comisión de ética pública sirve de soporte en caso de conflictos que involucren principios éticos. Evidencia: respuesta de correos antes evidencias.</p> <p>La institución otorga permisos especiales por cuestiones de salud, cuestiones sociales, etc. Evidencia: formulario de novedades y cartas de aprobación de permisos en los expedientes.</p> <p>Se percibe un buen trato y comportamientos justos. Evidencia: opinión y observaciones de los empleados.</p> <p>Acondicionamiento periódico y fumigación anual institucional. Evidencia: Reporte microbiológico.</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>Para el desarrollo de ciertas competencias el Departamento de RR.HH. las ejecuta mediante su plan de capacitación. Evidencia: plan de capacitación.</p> <p>Se realizan actividades de integración para los empleados. Evidencia: Día de las madres, día del padre, día del bibliotecario, día de la secretaria, Etc.</p> <p>De acuerdo con la evaluación de capacitación son evaluadas la calidad del mismo en términos de contenidos, logísticas, facilitadores etc. - Capacitaciones impartidas a todos los servidores de los grupos ocupacionales existentes. Evidencia: Informe.</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.). 2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos). 3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones). 	<p>El nivel de absentismo ha mejorado drásticamente. Alto índice de licencias por enfermedad (conjuntivitis) por evidencia de virus en el mes de junio 2017. Evidencia: captador de huellas, reporte enviado a los supervisores, llenado de formulario de permisos, notificaciones enviadas por correo, licencias médicas.</p> <p>La desmotivación salarial siempre impregna en las organizaciones. Las áreas pueden manifestarse y proponer propuesta de mejora. Evidencia: solicitudes de propuesta de los departamentos.</p> <p>Registro de incidentes críticos y evaluaciones de desempeño realizados por los supervisores. - evidencias: expedientes de los empleados, resultados de Acuerdo de</p>	<p>Implementación de sistema de ponchado con mayor nivel de automatización para generar informes.</p>

<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la 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>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Desempeño.</p> <p>Relación interdepartamental para el logro de las actividades. Evidencia: plan de trabajo donde la Dirección, RR.HH., áreas técnicas, gestión cultural y otras áreas se involucran en actividades.</p> <p>Existe un correo institucional mediante el cual se utiliza para el trabajo del día a día. Evidencia: herramienta del Outlook, redes sociales, portal, taller de Outlook.</p> <p>Cumplimiento en un 98% en las tasas de participación por parte de los empleados. - Éxito de las actividades formativas 98% Evidencia: Relación de participantes.</p> <p>Formación en servicio al público y ética en la gestión pública. Evidencia: número de participantes, certificados, carta compromiso cumpla el que la BNPHU cuente con una mejor y calidad de servicio al ciudadano.</p> <p>Cada año se realiza reconocimiento a nivel individual y a los equipos. También se reconocen el desempeño. Evidencia: fotos certificados.</p> <p>Los departamentos y demás áreas apoyaron el primer programa de voluntariado a nivel masivo. Evidencia: expedientes de pasantes y apoyo de los supervisores en la inducción.</p>	<p>No se evidencia.</p>
---	---	-------------------------

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc. 2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global). 3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.). 4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.). 5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e 	<p>La BNPHU cuenta con un coro y el grupo de teatro Biblio ...Asociación de Empleados presta ayuda a los empleados que lo soliciten en caso de muerte de familiares y compra de medicamentos y estudios. Evidencias cheques, fotos, grabaciones, correos etc.</p> <p>La BNPHU creó la red de bibliotecas públicas conformada por: la biblioteca de Villa Duarte, Maimón, Bonaó, BPM etc.</p> <p>Los empleados contribuyen con la económico local con las compras de material e insumos para la alimentación, con el dinero de su pago mensual. Se facilita transporte y viáticos a los empleados. Evidencias: cheques, facturas, correos, formulario de viáticos, comunicaciones.</p> <p>Tenemos el departamento de preservación y conservación que se encarga de mantener el ambiente libre de contaminantes igual que a la RNBP. Evidencias: informes de estas actividades colocación de mallas ciclónica en el edificio para eliminación de las palomas, extinguidores habilitados, estudio microbiológico a las instalaciones.</p> <p>Las compras se hacen a través del portal de acuerdo con la ley de compras y</p>	<p>Habilitar las alarmas contra incendio, crear métodos contra ruidos (campaña del silencio), darle el adecuado mantenimiento a las alfombras o retirarlas. Crear un método de ahorro de energía permanente: sensores de luz en los baños.</p>

<p>internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>contrataciones 340-06 según la PYMES. Evidencia: Lista de compra de insumos.</p> <p>Posee rampas para facilitar el paso de los discapacitados, ascensores para facilitar la movilidad de empleados y usuarios, señalización de las vías, iluminación.</p> <p>La BNPHU cuenta con un comité de ética encargado de luchar para que todas las actividades se realicen en el marco de los estamentos éticos establecidos.</p> <p>Tenemos un departamento de gestión cultural que realiza diferentes actividades con carácter educativo abiertas al público como las tertulias, el coro Biblio y el grupo de teatro. Evidencia: Fotos grabaciones, correos, comunicados de convocatorias a evento.</p> <p>Se cuenta con un Comité Mixto de Seguridad y Salud Laboral quienes ejecutaran el plan de emergencia que responde inmediatamente a situaciones que se presentan, como inundaciones, terremotos e incendios. También cuenta con el Depto. de Comunicaciones, activo en los medios digitales (redes sociales y web) y medios físicos (periódicos y boletines).</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Actividades de la organización para preservar y mantener	Contamos con la división de preservación y	Instalación en el edificio de sistemas de control

<p>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> <ol style="list-style-type: none"> 2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). 5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas). 6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. 7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados). 	<p>conservación, que trabaja en pro de mantener el ambiente y la colección bibliográfica de la institución en óptimas condiciones. Evidencia: Informes.</p> <p>La BNPHU cuenta con acuerdos relevantes con prestigiosas instituciones de la sociedad como el ministerio de cultura, museo de arte moderno, museo de historia y geografía. Evidencia: Correos, fotos.</p> <p>La BNPHU tiene una gran reputación ante el público en general, esto se refleja a través de las encuestas realizadas a nuestros usuarios que han abalado respuestas muy positivas. Tenemos un dispensario médico donde se les brinda atención gratuita a los empleados y son suministrados medicamentos sin costo alguno.</p> <p>La institución ha brindado diferentes capacitaciones dentro y fuera del país, se han desarrollado programas de alfabetización, se han formado auxiliares en bibliotecología. Evidencias: brochur, cartas, fotos.</p> <p>Se han desarrollado diferentes acuerdos con ABINIA, CERLARC, IFLA, ABUD, congresos, conferencias, reuniones de ISBN y ISSN periódicamente.</p> <p>La BNPHU realiza charlas y conferencias periódicas sobre enfermedades tales como: hipertensión arterial, cáncer de mama, factores de riesgo, obesidad, control alimenticio. Evidencias: Lista de asistencias, difusión por correo remitido a cada área, fotos.</p>	<p>de ruido, nuevo sistema de control de agua en especial en los baños, Mejorar el sistema eléctrico del edificio, poner en funcionamiento la planta eléctrica.</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>Se han organizado diferentes eventos; como cursos de bibliotecología a nivel regional, talleres de conservación de documentos, asistencia de grupos de estudiantes universitarios, actividades culturales. Evidencias: Lista de asistencia, informes trimestrales, fotos y minutas.</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>A través de solicitudes se realizan charlas, talleres y conferencias sobre diferentes aspectos de la salud que facilitan la calidad de vida de los empleados. Evidencias: fotos, correos, cartas, listados de asistencia.</p>	
<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>Las diferentes áreas que forman la biblioteca realizan informes mensuales a sus superiores sobre el cumplimiento de las labores asignadas y a final de año se elabora la memoria anual de la institución.</p>	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>Se prestan diferentes servicios a investigadores, discapacitados, autores, instituciones, estudiantes, jóvenes y niños, *Estadísticas generales.</p> <p>En la actualidad no se tiene el resultado de un estudio social que mida dicho impacto en la sociedad.</p> <p>Carta Compromiso al ciudadano, Autodiagnóstico CAF y plan de mejora. Evidencia: Carta compromiso física y en</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. 5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto. 6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. 	<p>portal institucional, autodiagnóstico cargado al SISMAP.</p>	<p>No se evidencia. No se evidencia. No se evidencia. No se evidencia.</p>
---	---	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, 	<p>La respuesta de los líderes es satisfactoria en términos generales por luchar por mantener el ambiente del edificio libre de niveles de contaminación, mantener un ambiente laboral adecuado. Evidencia: informes departamentales.</p> <p>La BNPHU cuenta con un área de Planificación desde donde se gestiona el correcto uso de los recursos financieros y no financieros concomitantemente con las áreas transversales. Evidencia: POA, Presupuesto institucional.</p> <p>Se realizan inducciones, evaluaciones, capacitaciones a nivel nacional e internacional. Evidencia: Estadísticas</p> <p>El departamento de Recursos Humanos y Áreas Técnicas, realizan capacitaciones de gestión de conocimiento. Evidencia: certificados, fotos, listas de asistencias.</p> <p>Se han realizado diferentes acuerdos con el objetivo de mejorar la eficacia de sus</p>	

<p>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>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>servicios. Evidencia: Lista de acuerdos (convenios) y proyectos nacionales e internacionales.</p> <p>Disminución del gasto de insumos, simplificación de los procesos internos y de servicios. Evidencia: comunicaciones (oficios, minutas) enviadas vía correo institucional, portal web, redes sociales.</p> <p>Se está trabajando con el cumplimiento del POA por trimestre con la finalidad de que se realicen las ejecuciones presupuestarias según lo planificado.</p> <p>Se realizan auditorías internas y se presentan reportes mensuales de la ejecución del gasto. Evidencia: reporte trimestral.</p> <p>Se toman las cotizaciones según lo estipula por la Ley de Compras y Contrataciones y lo que indica el portal transaccional .Evidencia: Expediente cargado al portal transaccional.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>Matriz de seguimiento el POA para su correcta implementación.</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.