



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

CORPORACIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE MONSEÑOR NOUEL (CORAMON)

FECHA

04 DE NOVIEMBRE 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
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p> <p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p>	<p>Se formulo la misión y visión en el 2020, fue revisada y socializada por la nueva directiva, empleados y grupos de interés</p> <p>Evidencia: -Misión, visión -Constancia de reuniones para la socialización con los empleados y grupos de interés</p> <p>nuestros valores están alineados a la misión y visión de nuestra organización y se socializan continuamente.</p> <p>Evidencia: -Portal: coramon.gob.do - - Cuadros visibles con misión, visión y valore en las principales oficinas comerciales</p> <p>La misión, visión y valores han ido comunicado efectivamente en todos los colaboradores y grupos de interés.</p> <p>Evidencia: -portal: coramon.gob.do -cuadros visibles en cada las oficinas comerciales, -páginas de FACEBOOK Y INSTAGRAM</p>	

<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Fueron revisado la misión, visión y valores por la nueva directiva, encargados departamentales y grupos de interés los cuales se determinó conservar porque están apegados al marco de valores del sector público tal como lo dictado en la ley 41-08 de administración.</p> <p>Evidencia: -Constancia de asistencia a reuniones -</p> <p>La misión, visión y valores están siendo socializadas y monitoreadas constantemente.</p>	<p>La institución aun no cuenta con un comité de ética</p> <p>La institución aun no cuenta con código de ética ni manual de ética</p> <p>Aún no hemos elaborado un plan de capacitación para todo el personal</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>La institución cuenta con una estructura organizacional y manual de cargo y funciones aprobado por el MAP</p> <p>Evidencia: Estructura organizativa y manual de cargos</p>	

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>La estructura organizativa esta adaptarla a las necesidades actuales, identificamos y fijamos las prioridades con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización Evidencia: estructura organizativa aprobada por el MAP</p> <p>Se está implementando los planes de trabajos para los diferentes departamentos, cada año se elabora El Plan Operativo Anual, Todos los planes presentan los resultados cuantificables, responsables e indicadores. Evidencia: el Plan Operativo Anual y presupuesto Anual</p> <p>En el 2020 se inició con el proceso de implementación de las Normas Básicas de Control Interno. Cada seis meses se monitorean los logros estratégicos y de los objetivos contemplados en el POA. Evidencia: informes de seguimiento POA</p> <p>Se esta implementado el sistema de gestión de calidad Guía CAF Evidencias: realización del autodiagnóstico CAF,</p>	
--	--	--

<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Dentro del POA se contemplan los objetivos del depto. TIC alineado con la estrategia y objetivos de la institución.</p> <p>Cada Dirección cuenta con la estructura apropiada y el respaldo del resto de las áreas afines donde se evidencian las condiciones necesarias para los procesos, la gestión de proyecto y trabajo en equipos.</p> <p>Se crean las condiciones para la comunicación eficaz interna, reuniones con los grupos de interés, uso de correos electrónicos internos, uso de flotas y teléfonos inteligente. Evidencia Portal, correo electrónico institucional, mural de información, comunicaciones escritas, grupo de whatsapp y reuniones vía zoom</p> <p>Los líderes y directivos promueven continuamente la mejora continua y la innovación. Evidencias: actas de reuniones CAF</p> <p>Se evidencia la comunicación de las iniciativas que motivan en los mecanismos de Comunicación interna. Evidencia: correos, memo, mural</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p>En la dirección de recursos humanos se cumple y se hacen cumplir la ley 41-08. (Ley de función pública). Además, se evidencia mediante los programas de capacitación en coordinación con el ministerio de administración pública (MAP) para dar a conocer las normas para el buen Funcionamiento de un servidor público y la entrega de ejemplares de la ley 41-08, código de ética Publica</p> <p>Evidencia: constancia de capacitación al personal</p> <p>Se promueve una cultura de respeto y confianza entre los líderes y empleados.</p> <p>Se mantiene la información a través de reuniones con el equipo, redes sociales, informativo, murales informando los cambios, avances y metas logradas</p> <p>Evidencia: Portal, murales, grupo de whatsapp, constancia de reuniones</p> <p>Se apoyan a los empleados en sus tareas y objetivos, impulsando el logro de los objetivos generales. Se trabaja en conjunto con el supervisor inmediato y está alineado a los objetivos generales del</p>	<p>No se le ha dado seguimiento continuo a la Aplicación de la ley 41-08. Aun no hemos creado el comité de ética</p> <p>Aun no contamos con un plan de capacitación para todo el personal</p>

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>departamento y de la organización. Evidencias. Planes de trabajo,</p> <p>Se fomenta y potencia a los empleados, delegando responsabilidades y autoridad. Evidencias: Encargado de departamento</p> <p>Los altos directivos demuestran interés en las recomendaciones y propuesta de los colaboradores Evidencia: constancia de reuniones</p> <p>La institución respeta y responde a las necesidades y circunstancias personales de los empleados. Evidencia: Departamento de RR.HH</p>	<p>Aun no se ha Implementado la evaluación de desempeño por resultados</p> <p>No se ha elaborado un plan de capacitación basado en las necesidades</p> <p>No se ha implementado el buzón de sugerencias interno.</p> <p>No hemos realizado un plan de reconocimiento por desempeño</p> <p>No se ha implementado el buzón de sugerencias interno.</p>
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>La institución cuenta con diferentes vías de comunicación externas. Evidencia: buzones de quejas y sugerencias en cada centro de atención a los clientes, las diferentes redes sociales,</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.). 	<p>oficina de transparencia. Estas se socializan con los servidores de la institución</p> <p>Se evidencia con la colaboración en los trabajos que realizan los miembros de la mesa del sector APS en la elaboración de la ley de agua.</p> <p>Nuestro Plan Operativo Anual está alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo (Ley 1-12) Evidencia: Plan Operativo Anual</p> <p>Los productos y servicios están alineados con la Política Pública y los planes institucionales. Evidencia: Plan Operativo Anual</p> <p>Reuniones del Consejo. Evidencias: Actas de reuniones</p> <p>Se mantiene una relación proactiva con las autoridades y los grupos de interés Reuniones y encuentro del Consejo Evidencia: acta de reuniones y fotografía</p> <p>Alianza con el MAP, reuniones con juntas de vecinos y otros grupos de interés de la comunidad Evidencia: correos electrónicos, correspondencia, constancia de reuniones</p>	
--	--	--

8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	La institución participa en todos los eventos relacionados con el sector de agua y saneamiento Evidencia: Invitaciones, cartas, fotos	
9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	Publicaciones en las redes sociales y televisión, seguimiento a todo lo que CORAMON realiza a través del portal web y las redes, Evidencia: portal, redes sociales, fotos	
10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	Se elaboran planes de gestión de redes sociales y gestión de crisis, en nuestro portal se difunden todos nuestros servicios y productos. Evidencia: Portal web	

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
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	La institución tiene claramente identificados los diferentes grupos de interés: empleados, clientes, proveedores, acreedores, organizaciones comunitarias, la prensa y el Gobierno. Dentro de estos grupos de interés se han hecho mayores esfuerzos por identificar y clasificar a los usuarios/clientes, que son la razón de ser de CORAMON	

<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas</p>	<p>Se comunican las informaciones más relevantes a través de las diferentes plataformas de comunicaciones. Evidencia: comunicaciones, portal institucional, Periódicos.</p> <p>Mediante los buzones de sugerencia se ha recopilado, revisado y analizado de forma sistemática las necesidades, expectativa y satisfacción de los diferentes grupos de interés en especial los clientes Evidencia: buzón de sugerencia en las principales oficinas. Y formulario de quejas y sugerencia del portal</p> <p>En la planificación de la institución se consideran las diferentes variables demográficas y socio económicas. En el desarrollo de los diferentes proyectos de ingeniería se toma en cuenta el impacto y la población beneficiada. Evidencias: Aplicación de tarifas por el pago de los servicios,</p> <p>El departamento de planificación y desarrollo en coordinación con RR.HH recopilan y analizan de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización Evidencia: POA Se ha aplicado el análisis FODA para la elaboración del POA, también se</p>	
---	--	--

(por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	implementa de autodiagnóstico CAF con la asesoría del MAP. Evidencia: POA y Autodiagnóstico CAF	
---	--	--

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. 	<p>Se han desarrollado la misión, visión, valores y objetivos estratégicos de la institución. Evidencias: Plan Operativo Anual POA</p> <p>En la elaboración del plan Operativo Anual en el 2020, se involucraron a los colaboradores (mandos medios y gerentes). Se aplicó la herramienta como FODA para conocer mejor las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Institución. Evidencias: Correos electrónicos y convocatorias a reuniones POA</p> <p>Se realizan evaluaciones a 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. Evidencia: plan Operativo Anual</p>	

<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>La institución asegura la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. Evidencia: Incorporación de los recursos en el Presupuesto Institucional</p> <p>La organización planifica las actividades pautadas largo, mediano y corto plazo estableciendo prioridad necesidades. Evidencia: POA</p>	<p>No se ha desarrollado una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización</p>
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>Para la implementación de estrategia y planificación se han definido prioridades contempladas en el Plan Operativo Anual, planes de trabajo, Se han priorizados los proyectos de inversión para cumplir las metas contempladas. La estructura organizativa ha sido revisada y aprobada por el MAP. Evidencia: POA, estructura organizacional</p> <p>Dentro del plan estratégico de la Institución se ha trabajado con los objetivos específicos de cada uno de los departamentos que conforman la institución. En esta planificación se establecen metas, tareas, y recursos para su cumplimiento. Evidencias: POA Y Presupuesto Anual</p> <p>Dentro de los planes de trabajo, el plan Operativo Anual se establecen las metas, acciones, productos e indicadores y responsables, igual en el plan de mejora de CAF Evidencia: POA Y guía CAF</p> <p>Los objetivos y planes se han comunicado a los gerentes y mandos medios. Han sido colocado en la página web de la institución para que los</p>	

<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>grupos de interés puedan acceder al documento Evidencia: comunicados, correos, portal, boletines trimestrales.</p> <p>Se realiza la evaluación de logros cada tres. Se miden los indicadores comerciales y financieros de manera mensual. Evidencia: informe trimestral</p> <p>En la institución, de manera específica, mide los resultados económicos y financieros a través de una serie de indicadores como son; incremento de la facturación, recaudación, eficiencia facturación, número de clientes incorporados, crecimiento de las conexiones, cobertura de micro medición, rotación de la deuda, etc. De igual forma, se llevan y analizan estadísticas sobre la cantidad de reclamaciones solucionadas, tanto comerciales como vinculadas al departamento de operaciones. En la ejecución de los diferentes proyectos hidráulicos se mide el impacto de estos y la población a ser beneficiada. Evidencia: Correos, informes, comunicados, fotografía</p> <p>El plan Operativo Anual se actualiza continuamente, y se adapta a las necesidades de la Institución</p>	
---	---	--

	involucrando los grupos de interés Evidencias: POA, correos, comunicados.	
--	---	--

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.	Se crea y desarrolla una cultura para la innovación a través de la Participación de talleres para la implementación de la Guía CAF impartido por el por el MAP	Aun no se ha planificado el plan de capacitación para todo el personal
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	La institución cuenta con indicadores internos y externos los cuales se están implementando Evidencia: Transparencia, SISMAP, POA	Aun no se cumple con todos los indicadores establecidos.
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No se evidencian debates sobre la innovación y la modernización planificadas y su implementación con los grupos de interés relevantes.
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.).	Participamos de varios capacitación por el MAP, para la implementación de un sistema eficiente de gestión del cambio Evidencia: constancia de taller	No se han implantado todos los sistemas de gestión del cambio.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Elaboramos un plan POA ajustado al presupuesto asignado	Aun no hemos implementado todo el cambio planificado
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Los encargados por lo general toman en cuenta las opiniones de sus equipos de trabajo y mandos medios dentro de los	

	procesos de planificación y cambio. Evidencias: Correos electrónicos y reuniones	
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.	La institución cuenta con la Oficina de Acceso a la Información (OAI) y el Departamento de Relaciones Público para la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes. Evidencia: Portal web	

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
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.	La estructura organizativa fue aprobada por el MAP para adaptarla a las necesidades de la institución y de los grupos de interés. Dentro de la Planificación Anual de Recursos Humanos se consideran las necesidades actuales y futuras de recursos humanos. Evidencia: resolución del MAP.	

<p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>Plan estratégico, Ley 41-08. Se puede evidenciar con la planificación de RRHH, las políticas, procedimientos, POA, formularios de permiso, registro de licencias, libros de vacaciones, registros de asistencia y tardanzas. Evidencia: registro de libros, formularios, POA</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>La institución cuenta con el manual de organización y funciones aprobado por el MAP</p>	<p>La institución aun no cuenta con un Plan de Capacitaciones aprobado y monitoreado por el INAP</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>La institución no cuenta con políticas claras de selección, promoción, remuneración, reconocimiento y recompensa de funciones</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>No se ha implementado un esquema de remuneración</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>Se ha elaborado y aprobado el manual de organización y funciones, y el manual de cargos. Evidencia: Resolución del MAP aprobando el Manual, actas de reuniones de socialización del Manual de Funciones</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>Se evidencia con la Formación y actualización continua de la página web de la Institución, comunicación a través</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>de las redes, celulares, murales, boletines buzón sugerencia interno, entre otros</p> <p>Se evidencia con el procedimiento de Reclutamiento y selección de personal, Búsqueda y selección del talento humano basadas en perfiles y competencias, Procedimientos para la evaluación periódica de desempeño de los colaboradores, La reasignación y reclasificación del personal tomando en cuenta la atención a la diversidad.</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Se han identificado las capacidades actuales del personal y las necesidades de la organización. Evidencia: selección del personal u resultado de los objetivos</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>No se cuenta con un plan de capacitación en coordinación con el INAP – INFOTEP</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>No existen evidencias de que se siga una línea estratégica para desarrollar, consensuar y revisar planes de formación para todos los empleados.</p>
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>		<p>No se cuenta con un plan de capacitación en coordinación con el INAP – INFOTEP</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>Se apoya al nuevo personal por medio de acompañamiento y guía del personal ya capacitado Se ha elaborado y aprobado el manual de organización y funciones, y el manual de cargos. Evidencia: Resolución del MAP</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>		<p>No hay evidencias de que se implementen entrenamientos cruzados en la institución.</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>Durante el tiempo de la pandemia hemos tenido que innovar hacia la capacitación virtual. Se han impartido talleres vía zoom y otras herramientas digitales. Evidencia: constancia de capacitación y reuniones</p>	
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>		<p>Aun no se cuenta con un plan de actividades formativas para el desarrollo de técnicas de comunicación para el manejo de conflictos</p>
<p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de</p>		<p>No se evidencia la evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los</p>

actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.		compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y el análisis costo/beneficio
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No hay evidencias de que se revise la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.

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 promueve una cultura de comunicación abierta para la motivación en el trabajo en equipo Evidencia: Reuniones de la dirección general con los encargados departamentales, Comité de Calidad	Aun no se han creado los diferentes comités: ética NABACI, Seguridad y Salud en el trabajo
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)).	La institución cuenta con diferentes medios donde los empleados manifiestan y aportan ideas para el logro de los objetivos Evidencia: correos electrónicos, grupos, reuniones departamentales	
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.	Se involucró al personal en la autoevaluación CAF Evidencias: listado de participantes, fotos	La institución no cuenta con una Asociación de Servidores Públicos ni comité de Seguridad en el trabajo
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se evidencia con las reuniones, informe del POA trimestral, encuentro y panificaciones de trabajo	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Se realizó la encuesta a los empleados de Clima Organizacional con el apoyo del MAP. Evidencia: Informe del MAP	

	correos, fotos, informe de aplicación de encuesta interna	
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.	Se evidencia con la realización de la encuesta de Clima Organizacional con el apoyo del MAP. Evidencia: Informe del MAP.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	ojo Ver encuesta del clima organizacional	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	Garantizamos y facilitamos a nuestros empleados las condiciones favorables en las diversas necesidades. Evidencia: informe de recursos humanos sobre permisos. Flexibilidad de horario	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Licencias médicas avaladas por el ente responsable a colaboradores con problemas de salud Evidencia: informe de Recursos Humanos sobre licencias médicas a personal afectado de Salud	
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).		No se evidencia planes y métodos para premiar a los empleados de forma no monetaria

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.).	La institución mantiene relaciones comerciales con el sector privado y público. Evidencia: Listado de proveedores y alianzas estratégicas con instituciones pública y privadas.	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	La institución cuenta con acuerdo de colaboración en los diferentes aspectos de la responsabilidad social. Evidencia: acuerdo con INAPA, CORAMOCA, Ayuntamiento Municipal de Monseñor Nouel,	
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.	Mantenemos una comunicación activa con el Ministerio de Salud Pública y algunas colaboraciones con otras instituciones del sector Agua. Evidencia: proyectos en conjunto con INAPA	Desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector publico
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No se evidencia que se evalúe de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	No se evidencian puntos fuertes.	No se ha definido las responsabilidades en función de su marco de acción.
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.		Aún no se ha definido las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	Trabajamos de la mano con el Ministerio de Administración Pública donde	

	estamos recibiendo capacitación para desarrollar e implementar los Indicador Evidencia: constancia de talleres	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Se puede evidenciar en las visitas de las diferentes instituciones.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	La institución cuenta con el área de Compra y Contrataciones, cuya función es velar por el cumplimiento de los procedimientos establecidos en la Ley 340-06. Se evidencia en la Ley 340-06	

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.).	Política de información es proactiva Evidencia: plataforma virtual donde contiene la información sobre actividades, procesos técnicos alianza y datos de rendición de cuenta	
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.	Ciudadanos clientes activamente animados a expresar sus necesidades, se evidencia en el acercamiento constante de los distintos grupos organizados expresando sus necesidades, inquietudes y demandas. Se utilizan además los medios electrónicos y comunicación directa con los ciudadanos que permiten el acercamiento con la institución. Se trabaja activamente con los ciudadanos clientes creando grupos de colaboración como son: juntas de vecinos, guardianes del agua, líderes comunitarios,	

	empeñándose de manera especial en apoyar las alianzas	
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.	Se mantiene Participación de los ciudadanos/clientes en las tomas de decisiones. Se están realizando reuniones de consultas con la junta de vecinos y miembros de las comunidades para consultar las diferentes problemáticas. Evidencia: fotos de reuniones con las comunidades, encuestas de campo, percepción de los usuarios a través de los buzones de sugerencias y las diferentes vías de comunicación y participación ciudadana	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	Recolección de datos por los buzones de quejas y sugerencias y por las diferentes vías de participación o comunicación ciudadana y encuestas. Evidencia: Registro de quejas y sugerencias	
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).	La institución cuenta con la unidad de libre acceso a la información, página web, boletín CORAMON informa, conferencias de prensa, a través de estos medios, se pone a disposición de la población todo lo relacionado a la institución	Aún no se ha logrado un 100% en el ámbito de transparencia, promoción continua del uso del portal, fortalecimientos del cumplimiento de los procesos
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).	Se pueden evidenciar con los buzones externos de quejas y sugerencias en diferentes centros de la institución y encuestas de campo.	No se ha involucrado a los ciudadanos/clientes en su participación activa en el proceso.
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles,	La institución cuenta con un Departamento de Relaciones Públicas, el	

incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	cual se mantiene en constante comunicación con los ciudadanos/clientes a través del portal, programas de radio, televisión, medios electrónicos y escritos a que tienen acceso educando la importancia, beneficios y otras ventajas que le permite el uso de los servicios que se les ofrece CORAMON a la Provincia Monseñor Nouel	
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.	Los servicios que se ofrecen se mantienen actualizados según las necesidades del ciudadano/cliente y la disposición de la institución. Evidencia: plataforma virtual	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Nuestra gestión Financiera estas alineada los objetivos Estratégicos. Los planes de abajo con el presupuesto, y darle cumplimiento de acuerdo con lo programa Evidencia: Planificación Presupuestaria Plan de Compras	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Se analizan los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras en la planificación del plan de compras Evidencia: planificación del plan constancia de reuniones.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Somos una institución orientada a la transparencia, nuestras transacciones	

	<p>comerciales y desarrollo de proyectos se realizan bajo normas éticas y valores.</p> <p>Evidencia: Todas las informaciones financieras están cargadas al portal institucional</p>	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>Nuestra Corporación cuenta con un sistema diseñado para el buen registro de las transacciones contables, con directrices que garantizan la razonabilidad de las informaciones,</p> <p>Evidencia :</p>	
<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>implementación de un programa de laboración y control presupuestario, presupuesto de Proyecto en coordinación con el departamento de Ingeniería. el presupuesto de la institución alineado a los planes estratégicos</p> <p>Evidencia: Planificación presupuestaria</p>	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>Se evidencia en que las responsabilidades del departamento de Finanzas están claramente definidas, que permiten un control centralizado de sus actividades. Todas las divisiones y acciones contempladas en la reciente actualización de la estructura organizativa encuentran funcionando con personal calificado: contabilidad, presupuesto, compras y contrataciones y tesorería.</p>	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>Las inversiones que realiza la institución fundamentan basadas en presupuestos autorizados por el dpto. De Ingeniería contemplando impactos que benefician a la provincia Monseñor Nouel</p>	

	Evidencia: plan presupuestario Anual	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Se evidencia: El contenido de nuestro presupuesto anual institucional describe el desarrollo de los productos, metas y resultados.	

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.). 	<p>Contamos con sistemas de gestión comercial financiera y de recursos humanos. Evidencias: Recoge y almacena toda la data transaccional que producen todos los procesos de negocio y gestión que se realizan en los diferentes departamentos. Contrato con Compañía de Desarrollo Software</p> <p>Se evidencian la utilización de medios digitales para difundir la información a lo interno de la organización, tales como, correo institucional, página web, memorandos, redes sociales, grupo de whatsapp, murales internos</p>	<p>No se ha creado un almacén de datos</p> <p>Aun no se ha garantizado que la información sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>No se ha dado seguimiento al control de la información y el conocimiento de la organización.</p>

<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Se han elaborado diferentes manuales que aseguran el intercambio entre el personal y la organización: manual de políticas y procedimientos.</p> <p>Se realizan reuniones con los encargados de las diferentes direcciones indicándose la importancia de suministro de información, se estableció la Oficina de Acceso a la Información el proceso de este, la página sigue los parámetros indicados por la OPTIC para la homogenización de los portales y adaptación del mismo para personas discapacitadas.</p> <p>Tenemos contratado un servicio de almacenamiento en la nube (DROPBOX) en donde copiamos toda la información relevante de la institución desde los sistemas hasta las hojas electrónicas, documentos de texto e imágenes</p>	
---	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>En nuestro POA plasmamos el Objetivo Tecnología de la Información, y desde ahí se trazaron los Objetivos del Departamento de TIC hasta el plan de trabajo específico.</p>	

<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p>	<p>Evidencia: POA</p> <p>El Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación cuenta con un personal altamente capacitado para tales fines. Contamos con un sistema de correo institucional en cual cada empleado gestiona su correo y agenda.</p> <p>La tecnología se aplica para: Gestión del personal (nómina, sistema contable) Gestión de productos y servicios: sistema de caja, emisión de Factura, Las actividades formativas y de mejora: Orientación a los usuarios en las diferentes oficinas, vía remota, de cómo se realizan los procesos. Interacción con grupos de interés por de medio de las redes sociales: Twitter Facebook, Instagram y además la Pagina Web. El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas: Por medio de la Central de Monitoreo con la que tenemos acceso a todas las oficinas, ya que están interconectadas. Evidencias: pagina web, correos electrónicos, reuniones virtuales</p>	<p>No se evidencia análisis financiero que analice el costo-efectividad de las tecnologías usadas</p> <p>Aún no se ha coordinado con la Dirección de Recursos Humanos la capacitación para el uso eficiente y eficaz de la tecnología, dirigida para todo el personal.</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 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>Atraves del portal web los usuarios pueden acceder a los servicios de CORAMON, donde pueden reportar averías, quejas y reclamaciones.</p> <p>El Departamento de Tecnología de la Información se mantiene atento a las innovaciones tecnológicas que van surgiendo en el mercado.</p>	<p>No se ha utilizado todo el potencial de la TIC para mejorar los servicios</p> <p>Aun no se ha eficientizados los servicios online</p> <p>Aún no se ha aplicado las políticas Medio Ambiente para reciclaje en la institución.</p>
--	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

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

<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Equilibramos la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios. Se evidencia en que: Tenemos oficinas comerciales en los diferentes municipios. Nuestras oficinas están debidamente señalizadas para facilitar el acceso al usuario a nivel provincial. Contamos con la señalización del área de caja y servicio al cliente además de un área de espera acogedora para los usuarios.</p> <p>Aseguramos un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones. Evidencia: Oficinas y mobiliaria equipada procurando salud y seguridad laboral, área de comedor para empleados. Reestructuración de la infraestructura física.</p> <p>Se evidencia en que: El departamento de servicios generales se mantiene dándole seguimiento a nuestras instalaciones para cumplir con nuestras necesidades básicas para el buen funcionamiento. Además de velar por el buen funcionamiento de los edificios y materiales utilizados para satisfacer las demandas a nivel provincial</p> <p>Se garantiza el uso eficaz y eficiente de los medios de transporte. Evidencia: ficha de los equipos de transporte y mantenimiento.</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>Aseguramos la adecuada accesibilidad física de los edificios Evidencia: ubicación de la oficina principal en el centro de la ciudad, zona céntrica de los municipios. Tenemos oficinas comerciales en los diferentes municipios,</p>	<p>No se cuenta con puntos de pagos distribuidos estratégicamente: bancos, farmacias y sud agentes comerciales. Oficina móvil para desplazar a las diferentes zonas de poco acceso para los clientes</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>Se ha creado el departamento de control de activos fijos. Los activos fijos están señalizados con identificadores de la empresa y están registrados según su ubicación.</p>	<p>No se evidencia se ponga las instalaciones a disposición de la comunidad local</p>
<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>Todas nuestras instalaciones están al servicio de la comunidad por las visitas guiadas: Evidencia: visitas educativas guiadas, instalaciones administrativas y servicios de tratamientos de aguas residuales.</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>		<p>No tenemos los procesos identificados y mapeado por la aprobación del MAP</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, 	<p>Se han identificado y asignado las responsabilidades de los propietarios de los procesos. Evidencia: manual de políticas y procedimientos, manual de cargos.</p> <p>Se puede evidenciar con el POA</p> <p>Se involucran a los empleados y grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados Evidencia: POA, encuesta de satisfacción, redes sociales, informe boletines, mural.</p> <p>Los recursos recibidos por la institución se asignan de acuerdo con las necesidades y los objetivos plasmado en el POA. Los recursos financieros se distribuyen de acuerdo con el presupuesto anual Evidencia: POA, Presupuesto anual</p> <p>La institución cuenta con el manual de políticas y procedimientos aprobado por MAP.</p>	<p>No se ha analizado evaluado los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante</p> <p>Aún no se ha cumplido con los objetivos planteados.</p>
---	---	--

<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>A través de las encuestas, buzones de quejas y sugerencias, las diferentes vías de comunicación y participación ciudadana se implementan indicadores de resultados.</p> <p>Se puede evidenciar mejoría en el desempeño eficiente de los servidores de la institución y en la calidad de los servicios.</p>	<p>No se ha aplicado una gestión basada en la calidad, excelencia, honestidad y eficiencia.</p> <p>Aún no se ha aumentado el nivel de satisfacción de los ciudadanos/clientes, mediante la implementación de mejoras continuas del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>No hemos innovado 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>
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Tenemos identificados los servicios que ofrece la institución, los procesos de la institución están coordinados e interrelacionados por departamentos y áreas de donde emanan los productos y servicios que ofrece nuestra institución.</p>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>Ciudadanos involucrados en el diseño de las mejoras, se evidencia encuestas, buzones de quejas y sugerencias, matriz de servicios.</p> <p>La institución cuenta con la División de participación Social y Ciudadana que</p>	

	realiza la tarea de mantener contacto directo con los diferentes grupos sociales, instituciones, junta de vecinos, entre otros, realizando encuentros con el objetivo de llevar educación e intercambios de ideas con las personas sobre el uso inteligente del agua y asuntos misión, visión por la cual existe la institución.	
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.	Ciudadanos/clientes involucrados. Se evidencia en la participación activa de los mismos cuando entienden no se ha cumplido con las expectativas en función de las Políticas y objetivos de calidad.	
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	Los Ciudadanos clientes involucrados en la prestación del servicio, se evidencia en las reuniones, charlas, en la disposición de asumir cambios y roles cuando la institución lo requiera en prestación del servicio, tiempos de sequías, temporadas ciclónicas en variación de condiciones de distribución de distribución	
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	Ciudadanos/clientes involucrados en el desarrollo de nuevos servicios interactivos de comunicación, se evidencia en los nuevos formularios de actualización de datos donde los usuarios aportan las vías de comunicación efectiva. Tenemos comunicación con los ciudadanos/clientes a través de nuestros centros de servicios al cliente y portal CORAMON	

<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>Información adecuada y fiable a disposición de los ciudadanos/clientes, se evidencia en la actualización constante del portal institucional, redes sociales y todas las vías de participación social y ciudadana</p>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Promovemos la accesibilidad de la organización a través de diferentes medios. Nuestro horario es flexible, lunes a viernes de 08: 00AM A 05:00 PM Los ciudadanos pueden acceder a los documentos a través del portal institucional, También existe una brigada de emergencia disponible en caso de que se requiera Evidencia: portal CORAMON</p>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>La institución cuenta con buzones de quejas y sugerencias en las diferentes oficinas Además del portal CORAMON el cual cuenta con los formularios de quejas, reclamaciones y sugerencias. Evidenciar: portal web, buzón de sugerencias.</p>	

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.	Tenemos el privilegio de pertenencia al sector agua potable y agua residuales. CORAMON tiene definida su cadena de valor institucional	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Mantenemos relaciones y acuerdo de colaboración con otras instituciones públicas y privadas evidenciando esto en trabajos que hemos llevado a cabo como sector salud, medio ambiente, entre otras.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	La institución cuenta con un correo institucional. Evidencia: sistema de control en el área de TIC	
4. Emprender 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 el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se evidencia la creación de grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas
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 reconoce los esfuerzos individuales y equipos basándonos en sus logros, promueve al personal y el cumplimiento de metas programadas.	Aún no se ha creado un programa para premiar o identificar al empleado del mes.
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).		No hemos creado una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p>El equipo de Atención al Ciudadano ofrece atención personalizada de acuerdo al servicio solicitado</p> <p>Contamos con un buzón de sugerencias y una línea 311, además de respuesta oportuna a través de las redes sociales. Evidencias: Estadísticas Matriz del 311 Reporte</p> <p>La institución cuenta con ubicaciones estratégica en cada una de las oficinas, con horario de apertura de 08:00AM 04:00PM con área de espera confortable. Disponibilidad de parqueos y accesibilidad en cualquier medio de transporte. Pago a través del internet banking Evidencia: portal web</p> <p>Mantenemos las informaciones actualizada en el sistema de libre acceso a la información Evidencia: Portal de Transparencia.</p>	<p>No tenemos medición en cuanto a los resultados</p> <p>Aún no se ha canalizado los recursos de proyectos sugeridos por los diferentes grupos de interés.</p> <p>Aún no se ha adecuado las estructuras para el fácil acceso de los discapacitados</p>

<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Los productos y servicios brindados a la población cuentan con los estándares de calidad con un índice de potabilidad de 95 % El laboratorio de vigilancia y calidad del agua te evidencia la calidad del producto.</p> <p>Se evidencia en que la organización ha publicado sus servicios en el portal institucional.</p> <p>Mantenemos actualizada en un 100% nuestras informaciones en el portal de transparencia como también en nuestra página web Evidencias: Portal Sistema 311 quejas, reclamaciones y denuncias y el buzón de sugerencias, se maneja por la Oficina de libre acceso a la información. Evidencia: libre acceso a la información Oficinas comerciales</p> <p>CORAMON cuenta con altos niveles de confianza de los productos y servicios ofrecidos a la población además de libre acceso a la información y transparencia Evidencia: Portal de transparencia y laboratorio de vigilancia de calidad</p>	<p>Aun no se cuenta con la carta de compromiso al ciudadano aprobada por el MAP.</p> <p>No se ha dado seguimiento a las informaciones para que estén siempre disponibles a los grupos de interés.</p> <p>No hemos realizado medición de encuestas a los ciudadanos /clientes</p>
---	---	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>La integración de los grupos de interés se puede evidenciar en los procesos de tomas de decisiones.</p> <p>realiza informes trimestrales a los departamentos correspondientes las sugerencias a las implementaciones. Evidencias: Informes remitidos</p> <p>Se puede evidenciar a través del área estadísticas las sugerencias recibidas e implementada</p> <p>Facilidad para mayor acceso a los servicios. Se evidencia a través de los acuerdos y levantamientos realizados con la OPTIC.</p> <p>En estos aspectos debemos aclarar que nuestros servicios no tienen distinción de género, por lo cual los indicadores por parte de la sociedad los mismos son generales.</p> <p>Se puede evidenciar a través de las reuniones de las juntas de vecinos, el POA, y a través de las redes sociales.</p>	<p>No se ha incluido otros grupos de intereses.</p> <p>No tenemos medición de las sugerencias recibidas</p>

Resultados de la accesibilidad de la organización:

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

1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Laboramos de lunes a viernes de 08:00AM a 04:00pm Se mantiene activo un equipo de emergencia para las averías	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Tenemos tiempo reglamentario de Ley si es mediante la oficina de Acceso a la información, si es un requerimiento técnico dependerá de la complejidad de este	
3. Costo de los servicios.	El costo de los servicios se puede evidenciar en el catálogo de servicio disponible en nuestro portal. Evidencia: portal web	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	Disponemos en un 100% el acceso a la información más relevante a través del portal y de las diferentes oficinas de servicios y redes de comunicación de la institución. Evidencia: Portal web.	

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.	Contamos con diversos canales de información, portal web, foro institucional, redes sociales como: facebook, twitter, servicio al cliente dentro de nuestras oficinas	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	Se puede evidenciar a través de la oficina de acceso a la información y medios de	

<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>comunicación relacionados con la institución. Evidencia: portal web y redes sociales</p> <p>Estos se pueden evidenciar a través de informes de las diferentes áreas y de los logros alcanzados por la institución.</p> <p>Se evidencia a través del portal de transparencia.</p>	<p>No hay evidencia de actuaciones del defensor publico</p>
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>Se evidencia a través del área de estadística. Se realiza una revisión diaria de los buzones y se lleva una estadística mensual</p> <p>No se ha presentado expediente devuelto por error</p> <p>Requisitos legales en el portal web. Evidencias: Requisitos legales publicados en el portal web.</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>Contamos con buzones de sugerencias y además aplicamos nuestra primera encuesta de clima en el 2019</p> <p>En nuestra institución el 83.72% del personal encuestado opino que los superiores informan sobre la misión, visión y valores de la organización página 51 pregunta No. 37</p> <p>Con relación a la toma de decisiones los supervisores promueven la integración de nuestro equipo de trabajo presenta una valoración positiva de 89.92% en los resultados de la encuesta pagina 52, pregunta No. 10.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de Clima Organizacional.</p> <p>En nuestra institución nuestros superiores nos dan participación y están abiertos para recibir sugerencias y comentarios para la mejora de la organización logrando un 80.62% de encuesta pág. 50 pregunta No. 31.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de Clima Organizacional.</p> <p>El 90.70% del personal está comprometido con denunciar cualquier tipo de corrupción, Pagina 53 pregunta No. 56</p>	<p>Aun no se ha conformado la comisión de ética</p>

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>Contamos con los alto y medio directivos comprometidos con la eficiencia y la transparencia y un personal capacitado, acorde con las necesidades de la institución además, el 87.50% del personal opino que los supervisores logran los objetivos institucionales sin incrementar el gasto.</p> <p>El 82.95% distribuye una valoración positiva que el supervisor trabaja de acuerdo con capacidades o competencias.</p> <p>El 84.50% de los empleados expresaron su supervisor le proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de trabajo y cumplimiento de las metas. Evidencia: pregunta No.25 encuesta clima organizacional</p> <p>Aplicamos al 62.01% de los empleados el Sistema de Evaluación del Desempeño por resultados del MAP. Evidencias: Resultado de Evaluación enviado al Ministerio de Administración Pública</p> <p>El %25.58 reconoce que en la institución no existen mecanismos para reconocer con incentivos al personal monetario y no monetario</p>	<p>No existe un mecanismo de reconocimiento a los empleados</p>

<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Evidencia: encuesta del clima organizacional.</p> <p>El 87.60% opino que los superiores alientan a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo, también el 93.03% opino que se impulsaron cambios innovadores en las áreas para mejorar la forma de trabajo. Evidencias: Informe de resultados de Clima Organizacional Pag. 50</p>	
---	--	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>El 86.82% de los empleados opinaron que en la institución se realizan acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional. Evidencias: Informe de resultados de Clima Organizacional. Pag. 52.</p> <p>Tenemos un buen ambiente de trabajo en donde se toma en cuenta las necesidades de los empleados, y el 90.70% opino que en la institución se apoyan cuando se tiene algún tipo de urgencia familiar. Evidencias: Informe de resultados de Clima Organizacional. Pag. 52</p>	

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>El 89.14% de los empleados opino que en las áreas comparten recursos para fomentar el trabajo en equipo, Evidencias: Informe de resultados de Clima Organizacional. Pag. 53</p>	
<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Se mejora constantemente, de acuerdo con nuestras posibilidades las condiciones laborales, el 86.83% de los empleados opinaron que la institución da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad. Evidencias: Informe de resultados de Clima Organizacional. Pag. 52</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p>	<p>El 51.17% expresa que no se promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera. Evidencias: Informe de resultados de Clima Organizacional. Pag. 54</p> <p>En CORAMON el personal está motivado, empoderado y comprometido con la institución donde 96.90% del personal</p>	

<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>opino estar orgulloso de formar parte de esta. Evidencias: Informe de resultados de Clima Organizacional. Pag. 53 pregunta No. 43</p> <p>En nuestra institución la formación se realiza en base a los objetivos estratégicos de la institución, el 86.83% expreso que la capacitación que recibe mejora su desempeño en el trabajo. Además, contamos con capacitaciones especializadas por áreas. Evidencias: Informe de resultados de Clima Organizacional. Pag. 49 pregunta No. 33</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p>	<p>El departamento de RRHH, tiene mediciones periódicas de los niveles de absentismo o baja laboral e índice de rotación del personal, Evidencias: Informe de absentismo y rotación de RR.HH.</p> <p>El 88.37% de los empleados expresaron sentirse en el mejor lugar para trabajar. Evidencias: Informe de resultados de Clima Organizacional. Pág. 53 (pregunta No.12)</p>	

<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>En CORAMON contamos con evaluaciones de satisfacción de las actividades de capacitación. Y en encuesta de Clima Organizacional el 80.62% del personal opinó que Participo en la elaboración y la implementación de los planes de mejora que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura de mi institución. Evidencia: Informe de resultados de Clima Organizacional. Pág. 50 (pregunta No.31)</p>	<p>No existen indicadores relacionados con el rendimiento individual.</p>
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>El 51.16% expreso que no se utilizan eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios. Evidencias: Informe de resultados de Clima Organizacional. Pag. 55 (pregunta No.70)</p>	<p>No se usan eficientemente la tecnología para mejorar los procesos.</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>Las quejas que son recibidas en la Oficina de Libre Acceso a la Información por medio del buzón y del sistema 311 son</p>	<p>No hemos trabajados con indicadores en relación con el desarrollo de las capacidades en las actividades formativas y presupuestaria</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</p>	<p>Las quejas que son recibidas en la Oficina de Libre Acceso a la Información por medio del buzón y del sistema 311 son</p>	

<p>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>trabajadas y resueltas en un tiempo máximo de 3 días. Evidencias: Buzón de quejas y remisión de informes con los resultados</p> <p>Se puede evidenciar a través de las encuestas y la capacidad y el buen servicio del personal para tratar a los clientes.</p> <p>Participación en las actividades de responsabilidad social Evidencia: Charla de concientización y sobre el uso razonable del agua y aporte para mejorar el suministro a juntas de vecinos de los diferentes barrios y municipios</p>	<p>No se han incrementados los programas de reconocimientos de desempeño y objetivos alcanzados En el 2020 no se ha reportado ningún caso de dilemas ético</p>
---	--	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria,</p>	<p>Les damos participación a los miembros o representantes de juntas de vecinos, clubes</p>	<p>No se tiene medición de satisfacción al cliente</p>

<p>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.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos</p>	<p>de vecinos, iglesias, centros educativos, instituciones sin fines de lucro y de emergencias.</p> <p>Se evidencia en visita de estudiantes a la planta de tratamiento de agua potable y alcantarillado sanitario, charlas sobre uso y ahorro del agua, anuncios publicitarios que promueven la conservación de los recursos hídricos.</p> <p>Se evidencia en que CORAMON es una institución de la provincia que tiene un alto índice de empleados y tenemos presencia en los tres municipios. En todas las obras de ingeniería se emplean una gran cantidad de empleados de las comunidades beneficiadas.</p> <p>La institución ha contribuido al desarrollo de la provincia y el país creando empleos, haciendo obras de infraestructura acorde con la misión de la institución.</p> <p>Evidencia: portal de transparencia.</p> <p>La ampliación de la planta de tratamiento de aguas residuales tiene un enorme impacto ambiental, al garantizar la calidad del agua que reciben los usuarios</p> <p>Campaña publicitaria sobre ahorro del agua.</p> <p>Se puede evidenciar a través del portal de compras y contrataciones.</p>	
---	--	--

<p>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>Se puede evidenciar en las consultas con las juntas de vecino, clubes e instituciones a fines de lugar.</p> <p>Las informaciones relevantes de la organización están disponibles en el portal de libre acceso a la información donde el público puede acceder Evidencia: portal web</p> <p>Se pueden evidenciar a través de las diferentes actividades realizadas en la comunidad y apoyo a las juntas de vecinos en algunas necesidades que tiene la comunidad.</p> <p>El departamento de comunicaciones mantiene la cobertura en todas las actividades de la institución incluyendo la de responsabilidad social en donde los usuarios se mantienen al tanto de los aportes de CORAMON</p> <p>Evidencia: redes sociales y pagina web</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.). 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). 	<p>La organización programa las actividades para preservar y mantener los recursos cumpliendo con las normas medioambientales Evidencia: tratamiento del agua potable y aguas residuales, mantenimiento de los vehículos, mobiliarios y equipo de la institución de manera periódica.</p> <p>Las máximas autoridades se reúnen continuamente con diferentes juntas de vecinos y la comunidad para escuchar y dar respuesta a las necesidades de agua y alcantarillado. Evidencia: reuniones del director con representante de junta de vecino</p> <p>La institución cuenta con la división de comunicación con el objetivo de monitorear y dar a conocer a los ciudadanos todas las actividades e informaciones correspondiente.</p> <p>La institución promueve la igualdad de oportunidades y no tiene discriminación en cuanto a género, sexo, raza, religión, personal con discapacidad.</p>	<p>No se mide el grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc)</p> <p>Aun no se ha implementado el apoyo a personas en situaciones de desventajas</p>

<p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>La institución tiene participación social con sus ciudadanos/clientes a través de su incorporación en actividades que le son de interés común Evidencia: reuniones con juntas de vecinos y representante de instituciones públicas como la gobernación, cámara de comercio de Monseñor Nouel, Ayuntamiento municipal, INAPA, Ministerio De Salud Pública entre otras</p> <p>La institución mantiene una comunicación efectiva y productivo de conocimientos e información con otras instituciones nacionales Evidencia: alianza estratégica CORAMOCA, INAPA</p> <p>Se han implementado programas para la prevención de la salud de los ciudadanos clientes y empleados Evidencia: operativo de salud en la realización de prueba de COVID -2019 a todo el personal. Cumplimiento y seguimiento al protocolo emitido por Salud Publica para evitar la propagación del COVID -2019 Señalizaciones de precaución al momento de realizar los trabajos.</p>	<p>No hay evidencias de apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>No hay evidencia de la creación del comité de seguridad</p>
---	--	---

10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).		No se mide la responsabilidad social ni se tiene informe de sostenibilidad
---	--	--

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 evidencia en que el índice de potabilidad cumpla las normas establecidas a nivel nacional. La solución del reporte de avería</p> <p>Se evidencia en que los beneficiarios de nuestros productos y servicios se sienten satisfechos. La cobertura de agua potable y alcantarillado sanitario se ha aumentado significativamente en la provincia de Monseñor Nouel.</p> <p>Se evidencia en la implementación de un sistema de vigilancia y control sanitario en toda la provincia. En la supervisión permanente realizada por la institución el laboratorio de agua potable. Índice de potabilidad 95%</p> <p>Se realizan pruebas constantemente de Cloro residual, índice de potabilidad, turbidez, PH, etc.</p>	

<p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p> <p>5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</p> <p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>Se puede evidenciar a través de los contratos y acuerdos institucionales.</p>	<p>Se requieren realizar inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</p> <p>No hay evidencias de resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>No se conocen los resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto</p>
--	--	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p> <p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p>	<p>Se realiza evaluación de los resultados a través de los informes presentados en reuniones con las máxima autoridades.</p> <p>La institución cuenta con un Personal altamente calificado conocimiento</p> <p>Las instalaciones de mantienen de forma óptima con mantenimiento preventivo</p> <p>En cuanto a la evolución del (SISMAP) se muestra una mejora significativa con respecto a los mecanismos correspondientes ya que actualmente estamos habilitado en dicho sistema, y en espera de ser visualizado en el ranking.</p>	

<p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p> <p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p>	<p>Evidencia: Expediente de los empleados, estructura física de la institución, autorización del SISMAP, estructura física de la institución.</p> <p>Se han implementado mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios, aumento de las recaudaciones y mejor desempeño de la respuesta rápida al ciudadano /clientes</p> <p>nuestros principales servicios se encuentran en línea a través de portal y de la plataforma.</p> <p>Realizamos acuerdos y alianza estratégica con diferentes instituciones.</p> <p>Se ha implementado el uso de los correos institucionales para efficientizar la comunicación, economizar más los gastos de materiales y cuidar el medio ambiente. Aprovechamos los beneficios que nos ofrece la TIC.</p>	<p>Seguir mejorando la calidad de los servicios.</p> <p>No se cuenta con resultados de benchmarking (análisis comparativo)</p> <p>No se ha implementado la medición por inspección y auditoría en la organización</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.).		
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	Se evidencia en informe de cumplimiento de ejecución presupuestaria y planes de trabajo. Evidencia: POA	
10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.		
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	Se puede evidenciar a través del departamento de compra y contrataciones en conjunto con el departamento de finanza	La institución no ha participado en concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia

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.