



MAP
MINISTERIO DE
ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

Avanzamos para ti



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

**Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
(CAPGEFI)**

FECHA

11/09/2019

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

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

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

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

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

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

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>La organización desarrollo su misión y visión, valores implicando a empleados y grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos de talleres - Informes generados - Plan estratégico institucional - Carta compromiso - Página web -Lista de asistentes a talleres de socialización plan estratégico. - Fotos. 	
<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>El CAPGEFI desarrollo su marco estratégico alineados con los valores del sector público.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan estratégico - Código de ética institucional 	
<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>El CAPGEFI hace visible la publicación de su marco estratégico a través de los medios físicos y digitales disponibles.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lista de asistentes a talleres de socialización plan estratégico. - Fotos 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Boletín institucional - Portal web - Carta y brochures carta compromiso al ciudadano. 	
4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.	<p>La organización evaluó e hizo una actualización a su marco estratégico institucional donde se modificó la visión, misión y valores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PEI 2018-2020 del Ministerio de Hacienda. 	
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>El CAPGEFI en cumplimiento a lo dispuesto el Decreto 143-17 conformó el comité de ética.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actas de reunión comité de ética - Código de ética - Plan de trabajo de la comisión, buzón de sugerencia. - Lista de asistencia talleres que auspicia RRHH. DIGEIG, SISMAP. 	
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>El Centro tiene un monitoreo constante del cumplimiento de la Leyes No. 340-06 y No.200-04 respectivamente que gestiona la prevención de la corrupción en los estamentos estatales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lista de asistencia a talleres sobre conflictos de intereses. - Lista de capacitaciones a los empleados en el diplomado de Derecho administrativo. 	

<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>En CAPGEFI se promueve la confianza y el respeto mutuo entre la dirección y sus líderes, así como entre los encargados de áreas y sus colaboradores, promoviendo las iniciativas de los mismos, considerados en nuestra Misión y Visión, así como al Trabajo en Equipo, resaltado como otro de nuestros valores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Talleres sobre liderazgo. - Informe encuesta de clima organizacional 2019. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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>Este Centro cuenta, con una estructura organizacional debidamente actualizada, la cual fue aprobada por el Ministerio de Hacienda y refrendada por el Ministerio de Administración Pública según Resolución 200-2016, y cuenta con la documentación necesaria.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Manual de procedimientos - Mapa de procesos -Manual de organización y funciones actualizado - Manual de cargos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Adecuar los procesos y procedimientos a la estructura organizacional aprobada en 2017. -Aplicar la evaluación por competencias.

<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>El Centro cada dos años, después de la aprobación de su estructura organizacional vigente, revisa y realiza un informe de la estructura organizacional donde se estipulan sus necesidades.</p> <p>Evidencia: -Diagnostico Institucional sobre la estructura organizacional.</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>El Capgefi hace uso de una plataforma tecnológica actualizada para gestionar el cumplimiento de su plan estratégico, además elabora sus planes operativos anuales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planes operativos anuales. - Plan estratégico institucional 2018-2021. - Planificación presupuestaria RRHH. 	
<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>Se da seguimiento de forma pro-activa al plan estratégico a través de una herramienta informática emarsuite. Además, se cuenta con el sistema de gestión de estudiantes SIRECAF para manejar todo el proceso académico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plataforma emarsuite - Plataforma Sirecaf 	<p>Mejorar de acuerdo a la guía de gestión de riesgos.</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>No hay evidencias.</p>
<p>6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos</p>	<p>Dentro del Plan Estratégico institucional 2018-2020 del Centro, contamos con un</p>	

de la organización.	foco estratégico de tecnología, donde están plasmadas las iniciativas que buscan alinear los objetivos institucionales. Evidencias: - Plan Estratégico Institucional - Informe de cumplimiento del Plan estratégico Institucional.	
7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	La institución es consiente y ha facilitado en los últimos años varias remodelaciones de los espacios de trabajo, buscando facilidad para el fomento del trabajo en equipo, tomando como base los procesos. Evidencias: -Informe remodelaciones a la infraestructura física. - Manual de procedimientos - Mapa de procesos - Manual de funciones	
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.	La institución fomenta un estilo de comunicación efectiva hacia todos los niveles. Evidencias: - Plan de comunicación - Plan estratégico - Encuesta de clima organizacional - Manual de procedimientos	
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.	Este centro aplica herramientas de fomento y seguimiento a la mejora del capital humano en lo referente fomentar la retroalimentación de los empleados. Evidencias: - Encuesta de gerencia, clima y liderazgo - Evaluaciones de desempeño.	
10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de		No hay evidencias.

interés relevantes.		
---------------------	--	--

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
1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.		No hay evidencias.
2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.		No hay evidencias.
3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.		No hay evidencias.
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.		No hay evidencias.
5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.		No hay evidencias.
6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.		No hay evidencias.
7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.		No hay evidencias.
8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.		No hay evidencias.
9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	El Centro estableció una política de Premiaciones anuales como medio de reconocimiento tanto a las áreas como a los	

	empleados para reconocer los logros de las áreas de trabajo y colaboradores. Evidencias: - Política de premiaciones - Fotos de equipos premiados - Certificados	
10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.		No hay evidencias.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	El Caggefi, como centro de capacitación desarrolla todos años un diagnóstico de necesidades de capacitación y adiestramiento, producto que funge como insumo principal para la elaboración de la programación anual de capacitación del área financiera del Estado. Evidencia: - Informe DNAC	
2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	Este Centro, tiene un consejo superior, que lo preside el Ministro de Hacienda y los directores de las Direcciones generales de dicho Ministerio, donde se celebran una mesa de trabajo anual para trazar las actividades de capacitación que necesitan todos estos organismos. Evidencias: - Acta consejo superior - Pla estratégico institucional	
3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.	En Centro colabora directamente con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030. Estos a su vez, con todas las directrices de del gobierno.	

	Evidencias: - Memoria Institucional Anual. - Análisis de impacto a la estrategia nacional de desarrollo. - Plan Estratégico Institucional	
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.	Los objetivos y metas del CAPGEFI están Alineados al impacto y relación de dependencia con el Ministerio de Hacienda y sus dependencias. Evidencias: - Plan estratégico institucional - Plan Operativo Anual - Memoria Anual institucional	
5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	El Centro desarrolla directamente mesas de trabajo con todas las direcciones generales para desarrollar los programas académicos que apoyen las implementaciones de las mismas. Evidencias: - Plan Estratégico Institucional - Carpetas de especializaciones técnicas - Planes Operativos anuales (POAS) - Acuerdos	
6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.		No hay evidencia.
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.).	Este Centro, vista su naturaleza realiza mesas de trabajos con universidades nacionales e institucionales a los fines de colaborar con la actualización de sus programas académicos en materia de hacienda pública. Evidencias: - Acuerdos con universidades	Identificar grupos no gubernamentales que ejercen opinión pública.

	<ul style="list-style-type: none"> - Acuerdos con el colegio de periodistas - Asociación de Agentes Aduanales 	
8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>Participación en apertura de cursos de aduanas, seminarios en la ADAA, actividades del Colegio de Periodistas y el Colegio de Contadores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos de participación de las actividades - Informaciones las redes sociales - Informe mensual de actividades 	
9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	<p>Este Centro promueve el reconocimiento público de la organización, sus servicios e imagen, según contempla nuestro PEI, mediante la difusión de la imagen pública y participación en entrevistas, talleres y foros nacionales e internacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de comunicaciones - Notas de prensa en periódicos físico y digital - Media-tours. - Internet. - Redes sociales. - Página web institucional. 	
10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	<p>Las promociones de las actividades académicas se hacen dirigidos al público al cual le servimos, además Encuesta para incursión en redes sociales, infomercial institucional, campañas de apoyo a la gestión presidencial.</p>	

	Evidencias: - Redes sociales - Correos electrónicos	
--	--	--

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.	Los grupos de interés están identificados a través del mandato de la Ley, además de la ejecución del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación. Evidencias: - Plan Estratégico Institucional - Informe DNAC - Reporte de participantes (Admisiones) - Listado de facilitadores (Curricular) - Dispositivo digital que aumenta realización de actividades docentes, acuerdos Nacionales, Institucionales, visita. - Buzón de sugerencia - Carta compromiso	
2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	El Centro aplica instrumentos para recoger información importante para el quehacer institucional. Evidencias: - Encuestas de satisfacción/clima, DNAC - Formulario de evaluación de capacitación por parte de las instituciones. - Formulario de evaluación de facilitador - Informe de satisfacción de servicio - Reporte de tabulación	

<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>El Departamento de investigación y publicaciones realiza diariamente una recopilación de las informaciones publicadas en los principales diarios de circulación nacional, para informar de aquellas noticias de interés institucional, y son comunicadas a toda la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alerta diaria - Boletines informativos - Síntesis periodística - Portal web 	<p>Colocar de forma rutinaria informaciones de interés en el Portal web.</p>
<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>Los encargados de las diferentes áreas de la Institución elaboran Informes de seguimiento mensual, trimestral y anual, previstos en los planes operativos anuales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe mensuales - Informes consolidados - Programación anual - Reporte de actividades diarias - Memoria anual - Memoria de reuniones de los auxiliares de equipo de trabajo, encargados de comité de ética y calidad - Boletines mensuales, memoria anual 	
<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>		<p>No se evidencia.</p>

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

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

<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p>	<p>Este Centro cuenta con un Plan Estratégico Institucional, que recoge las metas de la institución a corto y largo plazo. Evidencias: - Plan Estratégico institucional - Plan Operativo Anual (POA)</p>	
<p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>La programación anual de capacitación que elabora el Centro, están basadas en la identificación de necesidades de capacitación que son recogidas anualmente, donde figuran nuestros grupos de interés. Evidencias: - DNAC - Encuesta de clima - POA por área de trabajo - Compras - Capacitaciones - Investigaciones</p>	
<p>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>	<p>El CAPGEFI, desde el departamento de Planificación y Desarrollo realiza un monitoreo constante de las tareas de las áreas. Evidencias: - Monitoreo del POA - Informe EmarSuite para monitoreo del PEI - Encuestas de satisfacción</p>	<p>Implementar un Informe de impacto social y profesional, basado en la mejora de las competencias de los participantes en el área que desempeña.</p>
<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>El presupuesto destinado a la institución evidencia partidas para tales fines. Evidencias: - Presupuesto institucional - Plan de compras - Asegurar las certificaciones de las asignaciones presupuestarias - Plan de adquisiciones</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>El Centro realiza una distribución trimestral de los recursos buscando formas para cumplir con las necesidades evidenciadas en la Planificación Operativa, alineada con el PEI. Se asignan los recursos según su cronograma.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de programación y prioridades de las actividades que implica gastos y tiempos. 	
<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>El Centro está en aplicación del Plan de comunicaciones para implementar la cultura de las 3R. (Reducir, Reusar, Reciclar) como forma de reducir la contaminación ambiental.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan aplicación 3R. 	<p>Implementar programa.</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>El CAPGEFI, cuenta con un plan estratégico institucional 201-2020, que recoge las prioridades de esta entidad estatal apoyados en procesos y estructura organizacional. Evidencias: - Plan estratégico institucional - Monitoreo del POA - Programación trimestral, anual de capacitaciones - Manual de procedimientos</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>El CAPGEFI, cuenta con un plan estratégico institucional 201-2020, que recoge las prioridades de esta entidad estatal apoyados en procesos y estructura organizacional. Evidencias: - POA y Acuerdos de desempeño - Memoria anual institucional - Manual de puesto institucional ajustado a cada grupo organizacional.</p>	<p>Establecer la creación de memorias de reunión para planificación del POA y Plan Estratégico por área.</p>
<p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p>	<p>Los planes operativos anuales están concebidos para dar seguimiento a las responsabilidades de cada área con sus respectivos indicadores, responsables, productos, etc. Evidencia: - Monitoreo del POA por unidad.</p>	
<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>El CAPGEFI, mantiene canales de comunicación apropiados para comunicar hacia todos los niveles. Evidencias: - Talleres de Socialización de PEI y POA - Tecnología adecuada (correos) - Reunión de encargados y técnicos</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones de encargados - Carta compromiso 	
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>El CAPGEFI realiza monitoreo trimestral de los compromisos asumidos por la organización y medición del desempeño de las áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - EmarSuite para monitoreo del PEI - Informes mensuales/ anuales - Análisis de medición y evaluación al logros de cada capacitación y servicio. 	
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>El CAPGEFI realiza monitoreo trimestral de los compromisos asumidos por la organización y medición del desempeño de las áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SISMAP, - EmarSuite, - Monitoreo presupuesto/compras y transparencia - Evaluación anual personal - Estándares de control interno (ponche) 	
7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	<p>Desde el Departamento de Planificación y Desarrollo se evalúan las necesidades de todas las áreas para tomarlas en consideración buscar alternativas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambio y aprobación de nueva estructura organizacional - Plan de ampliación de estructura organizacional - Proyecto de estructura organizada 	

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.		No hay evidencias.
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	<p>El Capgefi a través de la aplicación de encuestas de satisfacción, monitorea todo lo relacionado a los servicios ofrecidos en busca de mantener la calidad y satisfacer las demandas de los ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de satisfacción de los servicios - Carta Compromiso - Encuesta de clima laboral / liderazgo 	
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No hay evidencias.
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).		No hay evidencias.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No hay evidencia.
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No hay evidencias.
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.	<p>Desde el CAPGEFI, a través de República Digital, se promueve la colocación de los servicios de forma digital.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicios Web - Pagos en línea - Preinscripción en línea - Solicitud de Certificaciones en línea - Capgefi nube 	Creación del sub-portal de consulta en línea del Centro de Documentación.

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.	El Capgefi, cada dos (2) años realiza encuestas de clima laboral. Evidencia: - Contamos con los resultados y plan de mejoras de la última encuesta de Clima Organizacional y Gerencia / Liderazgo, realizada en este año 2019.	
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).	El Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI) se ocupa de que sus políticas de RRHH estén alineadas al PEI y POA de acuerdo a la Ley 41-08 de Función Pública y a la Ley de Seguridad Social No. 87-01; así, a la Ley Orgánica sobre Igualdad de Derechos de las Personas con Discapacidad No. 05-13, del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADI) y sus reglamentos de aplicación. Evidencias: - Informes de reloj biométrico de asistencia - Procedimientos y normativas de RRHH. - Licencias de estudios según lo establece el reglamento 523-09-, Art. 75 - Becas y ayudas al estudio otorgadas. - Licencias y permisos por maternidad y/o paternidad.	Diseño de política de permisos, tardanzas, vacaciones y licencias. Remodelación de baños para habilitarlos a personas con discapacidad.

<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>Disponemos de nuestro Manual de Cargos por Competencias actualizado, Manual de Procesos, Manual Orgánico Funcional. Por medio de estos documentos gestionamos las responsabilidades del personal y las áreas de trabajo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manuales actualizados 	
<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>Desarrollamos políticas de gestión humana claras, basadas en la Ley 41-08 de Función Pública y sus reglamentos de aplicación, donde reflejamos cada uno de los aspectos básicos de la Gestión Humana. Así mismo contamos con política de Compensación y Beneficios, política de Reconocimientos, de Capacitación. Aplicamos anualmente la evaluación del desempeño, por medio de acuerdos del desempeño por resultados y registro de incidencias críticas y en recompensa pagamos el bono por desempeño e incentivo por rendimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de compensación y beneficios - Formulario de acuerdo de desempeño 	
<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>Aplicamos una política de reconocimiento al mérito, en el cual motivamos al buen desempeño, a la proactividad, creatividad de nuestros colaboradores. También contamos con nuestra política de Compensación y Beneficios, la cual abarca toda la esfera de necesidades de los colaboradores.</p> <p>Anualmente aplicamos la evaluación del desempeño por resultados al 100% del personal.</p>	

	Evidencias: -Política de reconocimientos - Política de compensación y beneficios	
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.	El CAPGEFI cuenta con un Manual de cargos basado en Competencias (actualizado 2019), es decir, cada descriptivo de cargo detalla las competencias necesarias y sus especificaciones, para su adecuado desempeño y logro de metas. Evidencias: - Manual de cargos	Desarrollar planes de desarrollo personal para los empleados y directivos.
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.	La institución cuenta con un Data Center, donde se concentran todos los servidores de la administración electrónica. Allí reposan la data generada por los empleados. Así mismo con una plataforma llamada CAPGEFI NUBE, en la cual se consolidan, todas las informaciones, imágenes requeridas para la labor y la socialización de informaciones importantes. También está disponible nuestra página web donde se ofrecen servicio online, correo electrónico institucional y una aplicación de chat, lo cual nos permite mantenernos en line unos con otros y recibir asistencia. Evidencias: -Plataforma CAPGEFI NUBE -Página web	
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:	El Como Institución contamos con una cultura de igualdad y justicia, pudiéndose evidenciar en nuestras políticas institucionales. Nuestros procesos de	

género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).	reclutamiento, selección y desarrollo de personal se rigen basado en lo establecido en la Ley 41-08 de Función Pública.	
---	---	--

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
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.		No hay evidencias.
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>La institución apoya la capacitación del personal a requerimiento de las áreas para desarrollar las capacidades. Las capacitaciones deben responder a las necesidades de la institución. Contamos con una política de becas y ayuda al estudio para estos fines y anualmente desarrollamos el plan y programa de capacitación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de capacitación - Ofertas académicas. - Política de capacitación y becas - Evaluaciones del desempeño. - Necesidades de capacitación detectada. 	

<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 se evidencia.</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>La institución ha identificado las competencias clave a través del manual de cargos por competencias, actualmente capacita a los colaboradores para desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo. Asimismo, desarrolla estas habilidades ofreciendo capacitaciones a ciudadanos/clientes y socios/colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oferta académica. - Participación de colaboradores y socios en foros, conferencias y talleres. - Propuesta diccionario de competencias. - Manual de cargos por competencias. - Talleres de capacitaciones a socios. 	
<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>No se evidencia.</p>
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La institución promueve la movilidad externa, por medio de los concursos realizados por el MAP y la interna a través de las promociones y traslados, de acuerdo a las capacidades.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correos sobre avisos de concursos abiertos. - Registros por medio de correspondencia de Personal en comisión de servicios. - Registros por medio de acciones de personal en traslado. Según las competencias desarrolladas y mostradas, los resultados obtenidos de las evaluaciones, promovemos el desarrollo de los empleados. 	
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>El CAPGEFI promueve la capacitación por medios virtuales y presenciales, a través de las entidades autorizadas (INAP, INFOTEP) y empresas privadas que imparten estos temas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correos o Comunicaciones de la oferta de capacitación. - Certificados de participación. - Lista de asistencias. 	
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>Contamos con un comité de ética el cual se encarga de las capacitaciones sobre ética, transparencia, conflictos de interés, entre otras actividades.</p>	Aplicar política de gestión de riesgos.
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.		No se evidencia
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	<p>La institución fomenta el enfoque de género y participación de las mujeres, por medio de su contratación en la institución y promoviendo la profesionalización de las mismas.</p>	

	Evidencias: - Política de capacitación y becas. - Reporte de Nómina CAPGEFI	
--	--	--

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.	<p>Se ofrece la oportunidad a los colaboradores de emitir su opinión, por medio de encuestas con fines de tomar decisiones, selección de empleados meritorios, hacemos encuestas de clima organizacional. Así mismo el personal está socializado y empoderado de que pueden expresar y comunicar sus opiniones por vías escritas, verbales. Periódicamente reforzamos el trabajo en equipo por medio de talleres, charlas, jornadas de integración, así como la comunicación efectiva.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos - Circulares, - Documentos de las encuestas aplicadas. - Buzón de sugerencia - Socialización de planes y políticas 	
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)).	<p>Colocamos un buzón de sugerencia donde los grupos de interés pueden colocar sus opiniones, quejas o sugerencias, este buzón está en nuestra área de recepción y en la página web. Dentro de los reconocimientos al mérito, tenemos el de Proyecto del año, donde los empleados pueden aportar ideas innovadoras que permitan el logro de los objetivos.</p>	

	Evidencias: - Fotos - Política de reconocimientos	
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.	Contamos con una Asociación de Servidores Públicos (ASP), integrada por empleados de mandos medios. En el CAPGEFI existe una cultura de delegación hacia los colaboradores para la participación en los trabajos de planes estratégicos, proceso. Evidencias: - Fotos - listados, - circulares	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Desde el año 2015 venimos aplicando la evaluación del desempeño por resultados, lo que conlleva a que los directivos asignen las metas, actividades o tareas a sus colaboradores, a través del acuerdo de logros metas, generándose un seguimiento constante de ambas partes para el logro de los objetivos fijados. Evidencias: - Formularios de logros de metas firmados -Evaluaciones del desempeño por resultados	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Cada dos (2) años el CAPGEFI realiza encuestas de clima y gerencia/liderazgo a través de la herramienta Emartsuit, compartiendo, posteriormente sus resultados y elaborando los planes de mejora pertinentes para cada caso. Evidencias: - Documentos generados de la encuesta, - Matriz de resultados - Plan de mejora - Circulares	

	- SISMAP	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	<p>Existe la oportunidad a través de la aplicación de las encuestas de clima organizacional y Gerencia/liderazgo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentos generados de la encuesta, - Matriz de resultados - Plan de mejora - Circulares - SISMAP 	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>El CAPGEFI cuenta con política de seguridad y salud en el trabajo y un comité mixto de seguridad ocupacional, el cual vela por el mantenimiento de las mejores condiciones de seguridad y salubridad. Anualmente se gestiona los servicios de una empresa para detectar la existencia de bacterias en las áreas de trabajo y una empresa para la fumigación, que también se realiza anual. En ese mismo orden periódicamente realizamos charlas sobre primeros auxilios, talleres y simulacros contra incendios, sismos y tsunamis. Llevamos a cabo jornadas de vacunación, operativos médicos (visuales, glicemia, presión arterial, peso corporal, mamografías, etc) gratuitos para los empleados.</p> <p>Al personal de imprenta y conserjería se le asigna uniformes y elementos de seguridad (guantes, batas, gafas, mascarillas).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de seguridad, - listado de miembros comité y brigada de evacuación. - Circulares 	

	- Fotos	
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>Uno de nuestros mayores intereses es la tranquilidad de los empleados, ellos cuentan con la oportunidad de realizar sus visitas médicas, asistir a sus familiares enfermos, tienen día libre por cumpleaños, día de la mujer, etc. Cumplimos con los derechos que asisten a los empleados, contemplados en la Ley 41-08 de Función Pública (permisos, licencias). En la política de compensación contemplamos asignación de ayudas económicas por enfermedad y fallecimiento de familiares, entre otros. Gestionamos debidamente el subsidio por maternidad y lactancia a las empleadas, así mismo se les entrega una ayuda económica por nacimiento de hijos y subsidio escolar para los hijos de los empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Políticas - Fotos - Nóminas de pago). - Reporte de asistencia y de horarios. 	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>El CAPGEFI tiene asignado almuerzos al personal de conserjería, choferes, militares. Entregamos ayudas económicas para fines de mitigar gastos médicos en caso de enfermedad.</p> <p>Contratamos los servicios de seguros banreservas, para la asignación al personal de seguro de vida, y de enfermedades de alto riesgo. En ese mismo orden, damos un subsidio para el pago de la escolaridad de los hijos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Póliza de seguros, 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Nóminas de pago, - Política de compensación y beneficios) 	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	<p>Contamos con un programa desarrollo de actividades sociales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Celebración de cumpleaños trimestral - Día de la secretaria. - Día de madres. - Día de padres. - Día del trabajo, - Celebración del aniversario Institucional - Bienvenida de la navidad, - concurso decoración navideña - Fiesta de navideña de los empleados. 	Desarrollar programa de actividades deportivas y familiares.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.I. 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.).	<p>El Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal fomenta las relaciones con entidades afines, a través de convenios como institutos, universidades, colegio, instituciones, además hace uso de continuo de registro nacional de proveedores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contratos firmados con proveedores - Convenios de cooperación firmados con entidades públicas y privadas. 	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-		No hay evidencias.

económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.		
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.	<p>La institución ha gestionado y firmado acuerdos con fines de colaboración, cooperación y fortalecimiento de carácter interinstitucional con organismos del sector público, tanto nacional como internacional, y del sector privado.</p> <p>Evidencias: Proyectos de capacitación: Municipales (presupuesto, contabilidad) Programa conjunto con la vicepresidencia de la república sobre compras y contrataciones Capacitaciones a proveedores del estado Capacitación en materia aduanal</p>	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No hay evidencias.
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	<p>El capgefi desarrolla sus relaciones en base a la cooperación interinstitucional a los fines de colaborar para suplir necesidades a corto y largo plazo.</p> <p>Evidencias: - Convenios con ADAA - IDEA International - CECOMPS - CLAD</p>	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	<p>Todos los convenios firmados por el Capgefi, están estructurados de forma que especifique los compromisos asumidos por las partes.</p> <p>Evidencia: - Convenios firmados</p>	Especificar de forma más concreta en los convenios.
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No hay evidencias.

<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>El CAPGEFI apoya a todas las entidades que desean colaboración. Evidencias: -Apoyo y asesoría a organismos pares (DGII, INAP, INESDYC, EGEMERD, Escuela del Ministerio Pública).</p>	
<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>El CAPGEFI apoyado en la Ley de compras y contrataciones públicas hace uso de uso continuo de registro nacional de proveedores. Evidencia: Pliegos de condiciones de compras.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. Sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>El CAPGEFI cuenta con su propio portal donde se publican todas las informaciones referentes a la Institución, tales como funcionamiento, estructura, organigramas, procesos, informes, transparencia, además</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal web http://capgefi.gob.do/) - Carta compromiso al ciudadano - Entrega de brochure al inicio de cada actividad académica. - Entrega de brochures en la recepción. 	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>El CAPGEFI promueve la participación de nuestros a través de la aplicación de encuestas, además de buzón de quejas y sugerencias.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Resultados de los estudios de encuestas de satisfacción.</p>	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>El CAPGEFI promueve la participación de nuestros a través de la aplicación de encuestas, además de buzón de quejas y sugerencias, a través de convenios con grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de satisfacción -Diagnósticos de Necesidades de Capacitación y Adiestramiento (DNAC) -Acuerdos con grupos de interés (Periodistas, participación ciudadana, fedodin, etc). 	

<p>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.).</p>	<p>El CAPGEFI promueve la participación de nuestros a través de la aplicación de encuestas, además de buzón de quejas y sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes de estudios de las Encuestas - Buzón de quejas y sugerencias 	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones,(por ejemplo, publicando informes, anuales ,dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>El Capgefi ha establecido un informe general que contempla todas las áreas donde se monitorea las actividades desarrolladas mensualmente, el mismo de publican a través de sub-portal de transparencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes mensuales de ejecución - Memoria Anual -Informes de encuestas de satisfacción internas/externas - Media Tours 	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>El Capgefi ha definido canales para medir la satisfacción de los ciudadanos respeto de los servicios que se ofrecen.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de satisfacción de los servicios, 2009 a la fecha. - Buzón de quejas y sugerencias - Redes sociales - Portal web (http://capgefi.gob.do/) 	
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>El Capgefi, desde el mes de mayo 2019, puso en circulación su segunda versión de la carta compromiso al ciudadano (2019/2021), documento que describe a groso modo, todas las informaciones de mayor relevancia de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carta compromiso al ciudadano - Página web (reportes servicios) 	

<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>Este Centro aplica todos los años su diagnóstico de necesidades de capacitación y adiestramiento (DNAC) a los empleados que laboran en las áreas de finanzas de todas las instituciones públicas, insumo necesario para la programación anual de capacitaciones. Evidencia: - Informe DNAC</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinearla gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>La gestión financiera del Capgefi está alineada a corto plazo con el presupuesto de ingresos. Evidencias: - Informes de la Gestión Financiera - Plan Operativo Anual (POA) - Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).</p>	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>Esta entidad como parte de la aplicación de las normas básicas de control interno (NOBACI) desarrollo una política aprobada para la gestión y administración de riesgos de riesgo, además del procedimiento para aplicarla, donde contempla las decisiones financieras. Evidencia: - Metodología para valoración y administración de riesgos.</p>	<p>En proceso de implementar metodología valoración de riesgos.</p>
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>El Centro elabora su planificación anual, y rinde informes de ejecución, dando cumplimiento a todas las disposiciones legales. Evidencias: - Informes de gestión financiera</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de SIGEF como elemento de uso de recursos. - Portal de transparencia. - Portal transaccional DGCP - Información financiera en el portal de transparencia DIGEID - Índice de gestión presupuestaria en 97.2% DGPRES. 	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	<p>Se cumple con las normativas del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), mediante la herramienta SIGEF la cual integra todos los componentes del Sistema: Presupuesto-Contabilidad, Compras y Contrataciones-Tesorería, además del módulo de Contraloría (1-2-3), el cual maneja los contratos, el sistema de manejo de Nómina, y Control de Bienes, todo esto en cumplimiento a la Ley No.10- 07, de Control Interno. Los sistemas establecidos de los procesos y recursos financieros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de las normativas del SIAFE mediante SIGEF. - SISMAP - CUT 	
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>El Centro realiza su gestión financiera basada en el principio del SIAFE de centralización normativa y descentralización operativa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presupuesto plurianual - PACC - PEI - POA 	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	<p>El Centro cuenta con su manual de organización y funciones que asigna las funciones a los distintos</p>	

	cargos del Departamento administrativo y financiero, y a su vez, a la división financiera. Evidencias: - Manual de organización y funciones - Manual de Cargos	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	El Capgefi tiene una política que define la metodología para la valoración y administración de riesgos, que contempla un análisis costo beneficio.	Esta política está en proceso de aplicación.
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	El Capgefi ha sido evaluado positivamente a través del índice de gestión presupuestaria, instrumento de evolución de la DIGEPRES es la que evalúa resultados lo tenemos en 97.2% Evidencia: - Informe de la DIGEPRES	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	El CAPGEFI, tiene desarrollado sistemas de información para la gestión académica, así como la utilización del emasuite para gestionar su plan estratégico. Otras herramientas que ayudan a la productividad basa en software libre. Evidencias: - SIRECAF - CAPGEFI nube - EMARSUITE	Capacitación de los recursos humanos para el manejo de otras herramientas.
2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.		No hay evidencias.
3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla		No hay evidencias.

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.).	El CAPGEFI, ha establecido canales basados en tecnología para disponer de forma inmediata con las informaciones necesarias para que los empleados estén debidamente informados. Evidencias: - CAPGEFI informa - CAPGEFI Nube - Cerberus	
5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).	El Capgefi elabora anualmente un plan de capacitación, con el objetivo de fortalecer las competencias de todos los empleados, así como una socialización de políticas y procedimientos. Evidencias: - Socializaciones de políticas - Manuales en CAPPGEFI nube. -Informe capacitaciones y charlas gestionadas desde Recursos Humanos	
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.	Para asegurar el intercambio con estos grupos, el Centro ha dispuesto de canales idóneos para la realización de estos objetivos. Evidencias: - Portal Web institucional - Carta Compromiso - OAI - Buzón de quejas y sugerencias	
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.	Desde el Dpto. Tics, existe política y procedimiento para la realización de respaldo de la información de todos los colaboradores.	Establecer una política que garantice que los empleados que sean beneficiados con fondos para formación académica, puedan devolver esos conocimientos.

	Evidencias: - Backup - CAPGEFI Nube - Política de administración de PC	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	<p>En el Capgefi, desde el Departamento Tics, se realizan actividades acordes con los objetivos estratégicos y operacionales del Centro, además de contar con herramientas que permiten su cumplimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SIRECAF - CAPGEFI nube 	Capacitación de los recursos humanos para el manejo de otras herramientas.
2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.		No hay evidencias.
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.		No hay evidencias.
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>El CAPGEFI, ha establecido canales basados en tecnología para disponer de forma inmediata con las informaciones necesarias para que los empleados estén debidamente informados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CAPGEFI informa - CAPGEFI Nube - Cerberus 	

<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>El Capgefi cuenta con herramientas que garantizan un correcto intercambio de conocimientos. Evidencias: - Socializaciones de políticas - Manuales en CAPPGEFI nube.</p>	
<p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentar la deforma 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>El Capgefi mantiene canales abiertos que permiten el correcto intercambio de información con todos los grupos de interés. Evidencias: - Portal Web institucional - Carta Compromiso - OAI</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>Desde el Dpto. Tics, existe política y procedimiento para la realización de respaldo de la información de todos los colaboradores. Evidencias: - Backup - CAPGEFI Nube - Política de administración de PC</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>El Capgefi cuenta con instalaciones ubicadas en un lugar céntrico, con acceso a transporte público de las principales rutas de acceso. Además, se cuenta con seis (6) aulas debidamente equipadas, tres laboratorios equipados y climatizados. Evidencias: -Fotos del Plantel</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>El Capgefi cuenta con instalaciones ubicadas en un lugar céntrico, con acceso a transporte público de las principales rutas de acceso. Además, se cuenta con 6 aulas debidamente equipadas, tres laboratorios equipados y climatizados, rampa de acceso para los discapacitados, Ascensor y escaleras de emergencia. Además, oficinas abiertas con espacios individuales. Evidencias: -Fotos del Plantel</p>	<p>Hacer una remodelación general de las instalaciones físicas.</p>
<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>Las instalaciones físicas del Capgefi evidencia un buen estado de las instalaciones físicas, y parte de sus equipos de oficina. Además, cuenta con un programa y Política de mantenimiento. Evidencia: -Política y programa de mantenimiento.</p>	<p>Adquirir otros equipos de oficina, mobiliarios de acuerdo a normas ergonómicas. Implementar política de reciclaje.</p>
<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>El Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal en busca de garantizar un buen uso de los recursos contamos con un gestor energético. Evidencia:</p>	

	-Política del uso de los vehículos institucionales, mantenimiento de los equipos como plantas eléctricas.	
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).	Las instalaciones del CAPGEFI se encuentran ubicadas en un lugar céntrico de la ciudad, donde el acceso al transporte público, le son accesibles a las principales rutas de transporte.	- Gestionar parqueos para nuestros empleados y usuarios/clientes.
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.	El Centro está bajo los procedimientos de la Dirección General de Bienes Nacionales. Evidencia: -Procedimiento de aduanas.	
7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	El Capgefi cuenta con una Política de préstamos de las instalaciones físicas, equipos audiovisuales. La misma busca facilitar sus instalaciones a favor de otras instituciones públicas. Donde cualquiera que esté interesado, puede solicitarlas. Evidencias: -Comunicación de solicitudes.	

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
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	El Capgefi cuenta con un conjunto de herramientas útiles, que facilitan la identificación y documentación de los procesos claves. Los procesos se encuentran debidamente identificados y mapeados.	- Implementar política de revisión de procedimientos anualmente para mejorarlos.

	Evidencias: - Mapa de procesos actualizado - Manual de procedimientos de todas las áreas. - Carta compromiso al ciudadano - Plan Operativo Anual.	
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	El Capgefi cuenta con un manual de procedimientos organizacional, donde están identificados por procedimientos, los responsables de cada actividad. Evidencia: - Manual de procedimientos institucionales	Actualizar el manual de procedimientos.
3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.		No hay evidencia.
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	La planificación de los procesos y su gestión están basadas en los objetivos estratégicos de la institución, para de esa forma satisfacer sus necesidades en el mercado. Evidencias: - Plan estratégico institucional - Plan operativo	
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).	En el Capgefi, todos los usuarios internos y externos son animados a participar, a través de instrumentos que permiten recoger sus opiniones, que posteriormente son tomados en cuenta la mejora de los procesos y procedimientos. Evidencias: - Buzón de sugerencia - Encuestas de satisfacción. - Evaluación de evento/ investigación hace reporte en base a recolectar de información	Involucrar a los empleados en la mejora de los procesos y procedimientos.

<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p>	<p>El Capgefi cuenta con tres áreas sustantivas dentro de la estructura organizacional, y los recursos son asignados en función de estos criterios. Evidencias: - Resolución 200-16, sobre la estructura organizacional - Plan de compras institucional - Plan de adquisición por área - Plan operativo anual (POA)</p>	
<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario.</p>	<p>El Capgefi cuenta con un procedimiento de acciones correctivas y preventivas de los procesos y procedimientos, el mismo busca que las áreas puedan proponer elementos de mejoras en los en cada uno de sus procedimientos. Evidencia: - Manual de procedimientos.</p>	<p>Incorporar planes de acción cuando hayan mejoras en los procedimientos.</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>El Capgefi, desde el mes de mayo 2019, puso en circulación su segunda versión de la carta compromiso al ciudadano (2019/2021), documento que describe a groso modo, todas las informaciones de mayor relevancia de la institución. Evidencias: - Carta compromiso - Plan estratégico - POA</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>El principal servicio que ofrece la institución es la capacitación, en para el desarrollo de la misma se han puesto en a disposición de nuestros usuarios servicios que hacer uso de los tics como elemento de apoyo. Evidencias: - Plataforma Moodle(virtual)</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad en servicio de capacitación - Pagina web (se enfatiza la información a los usuarios) 	
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.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	<p>El Capgefi, durante el proceso de la Planificación Estratégica, continuamente se refuerzan e identifican elementos de mejora de nuestros servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrega de certificados y certificaciones. - Acreditación y certificación - Consultas de material bibliográfico. - Carta Compromiso al Ciudadano 	
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, son acerca de los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	<p>El Centro, a través de instrumentos diseñados para recoger las sugerencias de los usuarios, son tomadas en cuenta las opiniones de los clientes/ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de satisfacción de servicios. - Diagnostico de Necesidades de capacitación y Adiestramiento - Estadísticas de usuarios 	
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	<p>El Capgefi tiene implementado su Carta Compromiso al Ciudadano, donde se utilizaron los resultados de las encuestas de satisfacción, para comprometer los</p>	

por la organización.	estándares de los servicios en función de las cosas que más son valoradas por los usuarios. Evidencia: - Carta compromiso al ciudadano.	
4. Involucra a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		No se evidencia.
5. Involucrar a los ciudadanos /clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.		No se evidencia.
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.	En el Capgefi, se tiene un amplio espacio para informar a los ciudadanos, tanto con medios electrónicos como físicos. Evidencias: - Página web - Estadísticas institucionales - Redes sociales	
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.).	El Capgefi, ha puesto a disposición sus servicios a la ciudadanía, tomando en cuenta sus necesidades a través de: Evidencias: - Horarios de clases flexibles de - Plataforma virtual para la enseñanza. - Materiales de clases en varios formatos (físico, digital).	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	El Centro ha dispuesto de mecanismos de comunicación ante la ciudadanía, su sistema para recoger de forma efectiva las observaciones, quejas y sugerencias de nuestros usuarios clientes, donde se le da respuesta a las mismas. Evidencias:	

	<ul style="list-style-type: none">- Buzón de quejas y sugerencias- Redes sociales- OAI	
--	--	--

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.	El CAPGEFI y sus colaboradores tienen su rol definido en el PEI, directrices del MH, Mepyd, END y al plan de gobierno dentro de la cadena de servicios. Evidencias: - Programación regular. - DNAC	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Todas las acciones de capacitación ofrecidas en la programación regular, obedecen a satisfacer las necesidades en materia de capacitación y adiestramiento del sector público y privado al cual le servimos. Evidencias: - Diagnostico de necesidades de capacitación y adiestramiento. - Convenios de capacitación e investigación con otros organismos públicos y privados. - Sistema Nacional de capacitación y certificación hacendaria.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No hay evidencia.
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 hay evidencia.
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	El Capgefi tiene participa de forma activa tanto con proveedores de servicios, entidades públicas y privadas, así como facilitadores y otros organismos para desarrollar programas que ayuden a mejorar el conocimiento en la población de en materia de hacienda pública.	

	Evidencias: - Mesa de trabajo con el Banco Central - Mesa de trabajo con facilitadores para mejorar el de desempeño financiero de las entidades públicas. (carpeta docente) - Mesa de trabajo con proveedores para mejorar los servicios tecnológicos.	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).		No hay evidencia.
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).	Actualmente el Capgefi se encuentra inmerso en la implementación de herramientas que ayuden a la autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades. Evidencias: - Emarsite, software para seguimiento del PEI. - Política de autoevaluación de normas básicas de control interno. - Mapa de procesos - Auto Diagnostico de Metodología CAF	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	<p>La imagen global de la institución son medidas a través de encuestas que se hacen a todas las acciones de capacitación desarrolladas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de satisfacción (Centro, Servicios, CD, proceso académico). - Buzón de quejas y sugerencias. - Redes Sociales 	
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	<p>El Centro ha dispuesto de herramientas para que todos los ciudadanos/clientes, tengan la oportunidad de dar sus sugerencias y comentarios acerca de los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buzón de sugerencias - Sugerencias y/o comentarios en las encuestas. - Diagnóstico de necesidades de capacitación y adiestramiento DNAC. 	
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>Las instalaciones físicas de Centro de Capacitación en Política y gestión Fiscal ofrecen un amplio nivel de accesibilidad para los usuarios, tomando en cuenta sus necesidades.</p>	

	Evidencias: - Acceso a transporte público en los alrededores. - Ascensor - Rampa para discapacitados - Horarios flexibles de capacitación - Clases virtuales - Información sobre costo de servicios (Resolución de costos de servicios)	
4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).	A través del Sub portal (página web) de transparencia, se publican mensualmente todas las informaciones requeridas por la DIGEID en materia de transparencia, obteniendo un promedio 90%. Evidencia: -Portal web	
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.).	En el CAPGEFI se aplican encuestas de satisfacción para cada acción desarrollada, las mismas están diseñadas para que el usuario pueda dar su valoración a cada aspecto de la institución. Evidencias: - Informes de Encuestas de satisfacción - Carta compromiso al ciudadano - Resultados encuestas de satisfacción. - POA	Establecer una política medio ambiental.
6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).		No se evidencia.
7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	El Centro coloca toda la información, disponibles en diferentes medios utilizados por el Capgefi.	

	Evidencias: - Servicios en recepción (brochures, banner), - Pagina web - Boletines informativos, - Medios audiovisuales (tv)	
8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	Nuestros usuarios valoran nuestro servicio de recepción como muy buena con un promedio anual de 92.59 durante los años de 2011 hasta 2018. Evidencia: - Histórico de evaluaciones de 2011-2018	
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.	Se aplican encuestas de satisfacción en todas las actividades del Centro, tanto al proceso académico, como a los demás servicios. Evidencias: - Informes estadísticos trimestrales - Memoria Anual - Informes estadístico anual	
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	El nivel de confianza que tienen nuestros usuarios están evidenciados en el índice global de las encuestas realizadas desde el 2011-2018. Evidencias: - Informes d estadísticas anuales - Memoria anual institucionales.	

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	<p>El Capgefi hace su anualmente su Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y Adiestramiento (DNAC), el mismo figura como insumo principal para la elaboración de la programación académica. Los facilitadores participan en la creación de propuestas de programas académicos, así como las solicitudes de otros programas por parte del Ministerio de Hacienda y sus dependencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - DNAC - POA 	
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	<p>La institución recibe las sugerencias a través de buzón de quejas y sugerencias, redes sociales, email, encuestas de satisfacción, se le da respuesta en los plazos establecidos en la Ley de libre acceso a la información pública</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carta compromiso - Informe de la OAI 	
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>Se utilizan de forma oficial las redes sociales como canal de comunicación, aplicación de registro de admisión de participantes, solicitudes a través del portal web institucional.</p>	
4. Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No hay evidencia.
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	<p>El Capgefi cuenta con su carta compromiso al ciudadano, donde se monitorea el cumplimiento de los estándares, dados a</p>	

	<p>conocer los resultados en nuestro portal web.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carta Compromiso al Ciudadano. 	
--	--	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>El Capgefi publica sus horarios de servicios en diferentes medios dispuesto por la administración. Los horarios de servicio están publicados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pagina web - Carta compromiso al ciudadano - Recepción (TV) 	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	<p>Los tiempos en los que la ciudadanía debe recibir respuestas a sus inquietudes, están plasmados en la Carta compromiso al ciudadano, donde se le da fiel cumplimiento a los mismos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carta compromiso al Ciudadano 2018-2020 	
3. Costo de los servicios.	<p>El Centro publica el costo de los servicios de a través Los costos de los servicios están publicados en el portal web institucional (Resolución tabla de precios de servicios).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Portal web -Tabla de precios de servicios 	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	<p>A través de la Carta Compromiso al Ciudadano se establecen las responsabilidades de los servicios, así como en el manual de procedimientos institucional</p>	

	Evidencias: - Carta Compromiso al Ciudadano - Manual de Procedimientos institucional.	
--	--	--

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.	El Capgefi cuenta con un conjunto de medios que funcionan como canales de comunicaciones ampliamente utilizados por los ciudadanos/clientes. Evidencias: - Pagina web, - Redes sociales, - Correo electrónico, - Plataforma CAPGEFI virtual (Moodle) - Brochures informativos. - Solicitudes de cursos, - Encuestas de satisfacción (eficiencia)	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	Las informaciones relevantes del Capgefi son públicas y están disponibles a través de los medios dispuestos para tales fines. Evidencias: - Página web - Programación académica, - Redes sociales	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	El CAPEGFI mide su rendimiento a través de los diferentes instrumentos dispuestos por organizaciones públicas rectoras en sus diferentes competencias, calificando al Centro en terminaos generales como muy buena. Evidencias: - SISMAP - Transparencia - NOBACI - Compras y contrataciones - Optic	

	<ul style="list-style-type: none"> - Presupuesto - Sistema de monitoreo del PEI (Emarsuite) - POA 	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.		No se evidencia.
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	<p>El CAPEGFI mide el rendimiento de la organización a través de:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de monitoreo de la Gestión Pública (SISMAP) - Transparencia, DIGEIG - NOBACI, Contraloría General de la Rep. - Compras y Contrataciones Publicas - Monitoreo Optic. - Índice de cumplimiento presupuestario DIGPRES. - Sistema de monitoreo del PEI (Emarsuite) - POA. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número tiempo de procesamiento de las quejas.	<p>El Capgefi tiene a disposición de los ciudadanos distintos canales de comunicación para recibir las quejas y sugerencias, donde se establecen como tiempo máximo para 10 días laborables para responderlas, los canales son:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carta compromiso al ciudadano - Informe de cumplimiento de la OAI - Monitoreo de las redes sociales - Buzón de quejas sugerencias 	
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.		No se evidencia.

3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	El Capgefi tiene publicada su carta compromiso al ciudadano 2019-2021 los estándares de calidad de los servicios, no siendo el menor a 90% de satisfacción de los ciudadanos. Evidencia: - Carta Compromiso al Ciudadano 2019-2021	
--	---	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	La imagen y el rendimiento global del CAPGEFI, han mejorado debido a un plan de comunicaciones y al nivel de cumplimiento de los indicadores de gestión y transparencia. A nivel de los empleados, estos se sienten comprometidos y con un propósito en el CAPGEFI. El 90.53 % del personal se siente comprometido con la institución. Un 89.48% percibe que la institución tiene un propósito y se siente identificado con esto. Evidencia: - Encuesta de clima organizacional.	
1. Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.		No hay evidencia.
2. Participación de las personas en las actividades de mejora.		No hay evidencia.

<p>3. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>El CAPGEFI cuenta con una Comisión de Ética, la cual, a través de su plan de trabajado, ha sensibilizado constantemente al personal, por medio de charlas, talleres, publicaciones sobre los temas éticos, transparencia e interés de conflicto. A su vez dicha comisión aplicó una encuesta para medir el conocimiento sobre ética y transparencia, la cual arrojó que el 100% de los colaboradores conoce el código de ética y está relacionado con los conceptos éticos.</p> <p>Evidencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acta de comisión de ética - Informe de encuesta 	
<p>4. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>Los empleados conocen todos los mecanismos de consulta.</p> <p>Evidencias.</p> <p>Correo institucional, CAPGEFI Cloud, aplicaciones para chat, correo soporte tecnología y de Recursos Humanos.</p>	
<p>5. La responsabilidad social de la organización.</p>		<p>No se evidencia.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>Se aprecia un buen entendimiento en la transmisión de los objetivos por parte de los directivos, reflejándose en los resultados en la ejecución de los mismos. Para el 86.55% de los colaboradores, la planificación y organización es buena; el 85.84% de los colaboradores percibe la comunicación de los objetivos como muy buena.</p>	

	Evidencia: Encuesta de clima.	
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.		No se evidencia.
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	El CAPGEFI cuenta con un sistema de acuerdos y evaluación del desempeño. Por medio de los acuerdos del desempeño se realiza la asignación de tareas, a final de año se evaluación el logro de las metas asignadas. Evidencia. -Formulario de evaluación del desempeño.	
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.		No se evidencia.
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No se evidencia.

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).		No se evidencia.
2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	El CAPGEFI cuenta con políticas de Recursos Humanos en beneficio de todos los colaboradores, ofrece horario flexible, atento con las normativas de salud laboral, bienestar familiar y profesional de los empleados. Evidencia. -Políticas de recursos Humanos	

3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.		No se evidencia.
4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	El CAPGEFI hace los esfuerzos de para garantizar un lugar seguro y de bienestar. Cuenta con un Comité Mixto de seguridad en el trabajo, cuyo énfasis principal es lograr un ambiente optimo y adecuado para todos. Evidencia. -Acta de comité mixto	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.		No se evidencia.
2. Motivación y empoderamiento.	Los colaboradores del CAPGEFI se sienten motivados y empoderados. El 84.79 % de los empleados encuestados reflejan un alto nivel de motivación. Evidencia. -Encuesta de clima	
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	El personal tiene acceso a las ofertas continuas de capacitaciones a través de distintas instituciones públicas y privadas, costeadas por la institución, brindando la oportunidad de desarrollar sus competencias y crear una carrera profesional. El 88.20% de los empleados encuestados así lo perciben. Evidencia. -Encuesta de clima.	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	La institución cumple con lo establecido en el Reglamento No. 523-09, Capítulo III, Artículos del 27 al 37, relacionados al subsistema de registro y control del personal Evidencias: - Índice de rotación 2018: 13.86% - Índice de absentismo 2018: 25%	
2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).		No se evidencia.
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).		No se evidencia.
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.		No se evidencia.
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.		No se evidencia.
6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).		No se evidencia.
7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas		No se evidencia.

	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.).	
8.	Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	No se evidencia.
9.	Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	No se evidencia.
10.	Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	No se evidencia.

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
1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.	La institución participa de forma activa y comprometida con el cuidado del medio ambiente todos los años en actividades como: Evidencias. - Operativos médicos - Limpieza de costas - Jornada de reforestación - Campana contra el dengue	Crear actividades dirigidas por la institución que afecten a la comunidad. Desarrollar una actividad deportiva
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o		No se evidencia.

global).		
3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).		No se evidencia.
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.).		No evidencia.
5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No hay evidencia.
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).		No hay evidencia.
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.).		No hay evidencia.
8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando		No evidencia.

eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).		
9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.		No hay evidencia.

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).		No hay evidencia.
2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No hay evidencia.
3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No hay evidencia.
4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).		No hay evidencia.
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).		No hay evidencia.
6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No hay evidencia.
7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).		No hay evidencia.
8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas		No hay evidencia.

por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).		
9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	El Capgefi ha implementado programas de prevención de salud ocupacional para todo su personal. Evidencia: -Programa de prevención de salud ocupacional	
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).		No hay evidencia.

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
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	El CAPGEFI tiene implementado un amplio sistema de Estadísticas e informes de evaluación de los servicios: Evidencias: <ul style="list-style-type: none">- Evolución del Proceso de capacitación presencial y virtual- Evaluaciones de los servicios (Centro de documentación)- Evaluación de servicios del Centro (caja, recepción, admisión, pagina web, etc.)	
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	Desde el Capgefi, se implementó un programa anual para otorgar becas a los cursos del sector privado, dirigidos a personas desempleadas, También hacemos estudios de impacto de la capacitación. Evidencia: <ul style="list-style-type: none">- Relación de becas otorgadas	
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	Los instrumentos para estos fines implantados por el CAPGEF son: Evidencias: <ul style="list-style-type: none">- Carta compromiso al ciudadano,- Evolución del Proceso de capacitación presencial y virtual- Evaluaciones de los servicios (Centro de documentación)- Evaluación de servicios del Centro (caja, recepción, admisión, pagina web, etc.)	
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	Los contratos/acuerdos y sus resultados esperados están plasmados en el Plan	

	estratégico institucional, plan operativo anual, Acuerdos de desempeño individuales. Evidencias: - PEI - POA - Acuerdos de desempeño	
5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.		No hay evidencias.
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.		No hay evidencia.
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	El Capgefi institución tiene una parte importante de sus servicios en República Digital, además contamos con una plataforma virtual que nos permite llegar a más personas y permite flexibilidad de horario para los participantes. Evidencia. -Plataforma virtual	

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	El Plan estratégico del Capgefi contiene indicadores de rendimiento de los compromisos asumidos. También el resultado de ejecución de acciones de capacitación versus presupuesto asignado. Evidencias. -Plan estratégico -Informe de las capacitaciones impartidas.	Metodología aprobada para la gestión de riesgos pendiente de aplicar.
2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de	El Capgefi gestiona la Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos	

recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).	disponibles través diferentes instrumentos que son aplicados. Evidencias: Manual de organización y funciones actualizado Acuerdos de desempeño Planificación de vacaciones	
3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	Como resultado de la implementación de medidas innovadoras hacia los servicios, se evidencia un aumento de las capacitaciones virtuales, como también el acceso a nuestros servicios a través de república digital. Evidencia. -Pagina república digital	
4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).		No hay evidencia.
5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).	Cantidad de capacitaciones desarrolladas producto de acuerdos institucionales. Evidencias: - Informes ayuntamientos - Colegio de periodistas -Informes de capacitaciones del Departamento de Gestión Académica.	
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.).	El Capgefi ha logrado implementar una eficiente plataforma virtual, para el manejo de información relacionadas a procesos, además mejoran el uso de recursos como: Evidencias: - Capgefi nube - CAPGEFI virtual (servicios internos) -Sistema de Registro de Capacitación de la Administración Financiera (SIRECAF).	
7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.		No hay evidencia.

8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).		No hay evidencia.
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	<p>El Capgefi maneja de forma eficiente todos los recursos asignados, ajustados a los objetivos estratégicos y operativos, mostrados en un índice de cumplimiento de la ejecución física financiera, compras y contrataciones, Transparencia satisfactorias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Índice de ejecución presupuestaria. - Informe de DIGEIG. -Índice cumplimiento compras y contrataciones. 	
10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.		No hay evidencia.
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).		No se evidencia.

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.