



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**CEIZTUR  
FECHA**

**27 ABRIL 2021**

# MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

## Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Evaluación Individual.**

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

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

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

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p> <p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p>	<p>La misión y la visión están establecidas en el Manual de Función y Organización, y revisadas durante la elaboración del Plan Estratégico 2019-2022, con la participación de todos los encargados. Actualmente se está elaborando el Plan Estratégico 2021-2024.</p> <p><b>Evidencias:</b> Convocatoria PEI 2019-2022 Lista de asistencias Plan Estratégico 2019-2022 Manual de Organización y Funciones</p> <p>Los valores institucionales son: Integridad, Respeto al Medio Ambiente, Trabajo en Equipo, Calidad en el Servicio, Excelencia y Compromiso con el desarrollo sostenible del sector.</p> <p><b>Evidencia:</b> El Código de Ética Institucional Manual de Organización y Funciones Plan Estratégico 2019-2022 Comunicación a todos los empleados del Marco Estratégico del CEIZTUR, en el Código de Ética.</p>	<p>No hemos involucrado a todos los interesados y empleados en la elaboración del nuevo Planta Estratégico 2021-2024.</p> <p>No se han revisado el marco de valores de CEIZTUR con la nueva gestión.</p> <p>No se evalúa el conocimiento de la misión, visión y valores en los empleados de la organización.</p>

<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>Colocación de letreros presentando la misión visión y valores en el área recepción a la vista de todo el que entre a las instalaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b> Circular de comunicación Código de Ética</p> <p>Con el acompañamiento de la DIGEIG, elaboramos nuestro Código de Ética Institucional (CEI) del CEITZTUR y nuestra Comisión de Ética Pública. El cual fue socializado con todo el personal. Hemos desarrollado un procedimiento para reportar acciones ilícitas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Código de Ética Convocatorias Registros de Asistencia Brochure Procedimiento para reportar acciones ilícitas</p> <p>Se están desarrollando los requerimientos de las NOBACI con el fin de implementar nuestro propio sistema de control interno. Además, contamos con un Código de Ética Institucional, el cual ha sido socializado con el personal de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Procedimientos de control interno Código de Ética Institucional</p>	<p>No hemos realizado cambios en la misión, visión y valores, a raíz de los cambios políticos y económicos de nuestro entorno.</p> <p>No hemos realizado las elecciones para la nueva Comisión de Ética Pública. No hemos socializado con el personal el procedimiento para reportar acciones ilícitas.</p> <p>No tenemos documentado la identificación de potenciales áreas de conflictos de intereses. No hemos fortalecido a los empleados para denunciar y enfrentar casos de corrupción en la Institución.</p>
--	---	---

<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Constancia de entrega y entendimiento del Código de Ética</p>	<p>No hemos implementado acciones para reforzar la confianza mutua, la lealtad y el respeto entre directivos y empleados. No monitorizamos el conocimiento y entendimiento de la misión, visión y valores en los colaboradores de la Institución. No tenemos evidencia de que las nuevas autoridades de talleres/ charlas de liderazgo.</p>
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>Contamos con una estructura organizativa, manual de organización y funciones refrendado por el Ministerio de Administración Pública, Contamos con Mapa de Procesos y procedimientos misionales.</p> <p>Se ha realizado propuesta para modificación para la estructura organizacional acorde a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b> Estructuras Organizativa 2019 Manual de Organización y Funciones Mapa de Procesos Propuesta nueva estructura Organizacional en la Gestión del Arq. Sixto Brea.</p> <p>Identificamos prioridades y solicitamos unan revisión de nuestra estructura organizativa la cual fue aprobada en 2018.</p> <p><b>Evidencias:</b> Correos entre los involucrados Minutas de reunión con los involucrados</p>	<p>No se ha presentado la propuesta de estructura organizacional al MAP.</p> <p>No se ha presentado al MAP las propuestas de cambio relacionado con la estructura organizacional. No se ha socializado la propuesta junto con los involucrados.</p>

<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Contamos con nuevos indicadores cuantitativos: Polos turísticos, cantidad de proyectos, Ejecución Física y Ejecución Financiera, entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b> Reportes del área Financiera y Planificación y Desarrollo POA 2020-2021</p> <p>Contamos con una Matriz de Valoración y Gestión de Riesgos. Estamos desarrollando los requerimientos de las NOBACI para la creación un sistema de control interno. Creamos una plantilla que deben completarse trimestral en mesas de trabajo, para dar seguimiento al POA.</p> <p><b>Evidencias:</b> Metodología de valoración y administración de riesgos. Matriz de valoración y administración de riesgos. Respuesta a requerimiento de la NOBACI Plantilla Seguimiento POA</p> <p>Estamos iniciando con la implementación del Modelo CAF.</p> <p>Se están formulando las políticas y procedimientos de las nuevas unidades que se presentan en la propuesta de estructura organizacional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Políticas y procedimientos documentados</p>	<p>No existe un sistema integral de reportería entre todos los niveles y áreas.</p> <p>No contamos con un sistema de información que integre la Gestión de Riesgo y Control Interno y monitoreo de los objetivos estratégicos y operativos de la Institución. No hemos socializado ni implementado la Matriz de valoración y administración de riesgos con los encargados.</p> <p>No hemos concluido el plan operativo anual 2021 para realizar el monitoreo de los objetivos establecidos.</p> <p>No hemos socializado con todo el personal la implementación del modelo CAF.</p> <p>No tenemos unidad de tecnología de la información ni los sistemas informáticos que den soporte a las funciones de la institución. Las políticas y procedimientos no han sido aprobados ni socializados.</p>
--	---	---

<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Contamos con un Manual de política de comunicación.</p> <p><b>Evidencias:</b> Manual de Comunicaciones</p> <p>Se ha trabajado la propuesta de nueva estructura organizacional para le eficiencia y mejora de los procesos.</p> <p>Los directivos presentaron propuestas de mejoras para el año 2021.</p>	<p>Aun no se ha socializado ni actualizado el Manual de políticas de comunicación.</p> <p>No tenemos procesos de comunicación interna.</p> <p>No se ha implementado la nueva propuesta de estructura organizacional.</p> <p>No ha sido comunicada a todos los empleados la propuesta.</p>
--	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Los líderes cumplen con metas asignadas con la calidad y en el tiempo establecido.</p> <p><b>Evidencias:</b> Entrega de lo asignado Registro de ponche</p> <p>Algunos líderes han cultivado la confianza y el respeto entre los equipos que dirigen.</p> <p>Se informa a los empleados por medio de comunicaciones y por WhatsApp, además los líderes realizan reuniones para informar.</p> <p><b>Evidencias:</b> Comunicaciones recibidas por los departamentos</p>	<p>No todos los líderes cumplen todas las metas asignadas en el tiempo establecido.</p> <p>No todos los líderes son puntuales.</p> <p>No todos los líderes cumplen con el código de vestimenta.</p> <p>No tenemos evidencia que se hayan implementado entre líderes y empleados medidas contra todo tipo de discriminación ni una cultura de confianza mutua y respeto.</p> <p>No hemos realizado actividades de integración.</p> <p>No todos los líderes y colaboradores de nuevo ingreso han sido presentados.</p> <p>No se utilizan medios formales para transmitir la información.</p> <p>No se verifica que la información haya llegado a todos los empleados.</p>

<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>Informaciones enviadas por las autoridades a través del grupo de WhatsApp</p> <p>Los encargados orientan y dan directrices al personal a cargo sobre las tareas y objetivos que estos deben cumplir. <b>Evidencias:</b> Correos Chats de WhatsApp</p> <p>Los encargados retroalimentan a los empleados en las acciones que estos realizan para el logro de sus objetivos.</p> <p>Delegamos la responsabilidad y autoridad en los empleados asignados en la Lista de Suplencias cuando los encargados se encuentran de vacaciones o fuera de la institución. <b>Evidencias:</b> Lista de Suplencias Contamos con un plan de capacitación 2021.</p> <p>Se está trabajando en la elaboración de un procedimiento para que los colaboradores realicen propuestas de mejoras a los procesos. <b>Evidencias:</b> Procedimiento documentado Se ofrece un bono por el desempeño a los colaboradores con calificaciones mayor a 85 puntos en la evaluación de desempeño.</p>	<p>No todos los colaboradores están recibiendo capacitaciones que apoyen sus objetivos. No contamos con suficiente espacio y equipos tecnológicos para el desempeño de las tareas de los colaboradores.</p> <p>No se retroalimentan los avances de las metas establecidas en los acuerdos de desempeños como lo establece la guía para evaluación de desempeño del MAP. No difundimos en la organización el personal suplente cuando una autoridad se va de vacaciones basada en la Lista de Suplencia realizada.</p> <p>No se han asignaron recursos suficientes para impartir capacitaciones técnicas. El plan de capacitación no refleja todas las necesidades de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño 2019 y 2020. No se ha aprobado ni promovido el procedimiento para que los colaboradores realicen propuestas de mejoras a los procesos.</p> <p>No tenemos establecido programas de reconocimiento individual de las labores del personal.</p>
--	--	---

10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	Los encargados de áreas muestran flexibilidad ante las circunstancias personales de los empleados. <b>Evidencias:</b> Permiso	No hemos establecido políticas ante las necesidades de los empleados en circunstancias personales extraordinarias.
--	---	--

#### SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</li> <li>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</li> <li>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</li> <li>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</li> </ol>	<p>Se documentan mediante informes las necesidades y expectativas de los grupos de interés cuando se va a realizar un proyecto. <b>Evidencias:</b> Informe de socialización y minutas de reuniones</p> <p>Contamos con un plan estratégico institucional, alineado al PEI del MITUR y a la END. <b>Evidencias:</b> PEI 2019-2022 del CEIZTUR</p> <p>Estamos formulando un plan estratégico institucional que estará alineado a la agenda de gobierno LA, a los ODS y a la END. <b>Evidencias:</b> Borrador de PEI 2021-2024 Correo intercambiando información con el MEPyD</p> <p>Se involucra las Corporaciones de Acueductos y Alcantarillados (CORAA) e INAPA para la gestión de los proyectos sanitarios. Se involucra a la Alcaldía para obtención de las principales necesidades e información</p>	<p>No se involucra a todos los grupos de interés para la obtención de las necesidades.</p> <p>No aplica para el CEIZTUR</p> <p>No hemos completado la formulación del plan estratégico institucional que estará alineado a la agenda de gobierno LA, a los ODS y a la END.</p> <p>No tenemos acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos.</p>

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>relevante para la realización de nuevos proyectos.  <b>Evidencias:</b>          Informes de recomendaciones de parte de INAPA          Fotos</p> <p>El CEIZTUR realiza alianzas con los ayuntamientos en los polos turísticos para el desarrollo de infraestructuras, contratamos grupos de comunitarios de los polos turísticos para llevar a cabo el Programa Nacional de Limpieza de Playas, Ríos y Balnearios.  <b>Evidencias:</b>          Alianzas con los ayuntamientos de los polos turísticos          Contratos de las brigadas de limpieza de playas, ríos y balnearios</p>	<p>No tenemos evidencias</p> <p>No contamos con evidencias de la participación en actividades organizadas por asociaciones profesionales organizaciones representativas y grupos de presión          No contamos con plataformas de publicación de informaciones de esta índole, redes sociales certificadas, imagen corporativa. No contamos con manual de identidad corporativa.          No contamos con una unidad de marketing.          No contamos con manual de identidad corporativa.</p>
---	---	--

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

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</li> <li>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</li> <li>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</li> <li>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</li> <li>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas</li> </ol>	<p>La institución recopila información de los grupos de interesados mediante informes y minutas de reuniones</p> <p>Se revisa y analizan las informaciones relevantes al momento de planificar un proyecto de inversión pública. El MITUR tiene a disposición una página web con informaciones públicas y en la sección “Noticias” de la página web del MITUR se publican informaciones relacionadas al sector turístico.</p> <p>El CEIZTUR elabora las memorias institucionales donde se identifican los aspectos relevantes de la gestión organizacional durante un año, con el propósito de rendir cuenta de las ejecutorias realizadas.</p> <p><b>Evidencias:</b>                      Memorias Institucionales.                      Informes de Ejecución Presupuestaria/ SIGEF                      Informes POA                      Evaluaciones por desempeño</p> <p>Se han elaborado el auto diagnósticos requeridos por el CAF, FODA para la</p>	<p>No se identifican a todos los grupos de interesados y no se convocan a todos los grupos de interesados</p> <p>No se toma en cuenta las necesidades y expectativas de todos los grupos de interesados opuestos.</p> <p>No todos recopilan, revisan y analizan de forma periódica las variables relevantes.</p>



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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</li> <li>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</li> <li>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</li> <li>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</li> <li>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</li> <li>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</li> <li>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</li> </ol>	<p>Se está elaborando el Plan Estratégico Institucional, alineado a los ODS, la estrategia de gobierno de Luis Abinader y la END.</p> <p>Realizamos los acuerdos de desempeño 2021 donde se establecen las metas de cada colaborados</p> <p>Realizamos los acuerdos de desempeño 2021 donde se establecen las metas de cada colaborados</p>	<p>No han participado todo el equipo directivo</p> <p>No tenemos elaborado los POAs 2021</p> <p>No hemos socializado los planes operativos ni el Plan Estratégico</p> <p>No tenemos métodos de monitoreo, medición o evaluación periódica de las metas trazadas.</p> <p>No tenemos métodos de medición del rendimiento en términos de eficacia y eficiencia.</p> <p>No se involucran todos los grupos de interés en la reorganización de las estrategias y métodos de planificación.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.		El CEIZTUR no ha realizado benchlearning, ni a la fecha ha implementado el Plan de Capacitación 2021. No cuenta con laboratorios de conocimiento.
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		El CEIZTUR no monitorea sistemáticamente los indicadores internos para el cambio y la demanda externa de innovación.
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No se tiene evidencias de debates sobre la innovación y modernización de la planificación y su implementación con los grupos de interés relevantes.
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	Se han elaborado informes de progresos de los Planes operativos anual	No se ha asegurado un sistema de gestión de cambio, no realizamos benchmarking ni benchlearning para realizar mejoras a nuestros procesos misionales, de apoyo y/o estratégicos.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se ha realizado levantamiento de necesidades de personal y sistemas tecnológicos para mejorar la eficiencia de nuestros procesos	No se tiene un plan de inclusión de personal 2021. No hemos implementado el Plan de Capacitación 2021.
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No tenemos evidencia del cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.		No promovemos el uso de herramientas tecnológicas para la interacción entre la organización y los ciudadanos. No contamos con un área física de acceso a la información, tampoco con página web gubernamental.

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar lo que hace la organización para:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del grupo de interés y de la estrategia de la organización.</p>	<p>Las necesidades de personal son identificadas por medio del análisis de detección de necesidades remitido al departamento de Recursos Humanos y de un análisis de la Estructura Organizativa, partiendo de la Evaluación del Desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b> Remisión de necesidades de personal (oficio) Estructura Organizativa Estructura de cargo</p>	<p>No hay procedimientos o políticas establecidas para la revisión y levantamiento de las necesidades del personal</p>
<p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>Desarrollamos e implementamos una política de recursos humanos contenida en la planificación de recursos humanos, permisos especiales, licencia de maternidad, flexibilidad de horarios para estudiantes, día del cumpleaños.</p> <p><b>Evidencias:</b> Licencias Permisos Horarios de estudios Fotos</p>	<p>La política existente de planificación de recursos humanos no contiene criterios sociales sobre la inclusión de personal con discapacidad</p>

<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<p>Certificados.</p> <p>Contamos con la descripción de puestos, la cual utilizamos para el reclutamiento y selección del personal, aplicamos concursos internos y externos, implementamos la estructura de cargos y la distribución de tareas y responsabilidades están a cargo del Responsable del área.</p> <p><b>Evidencias:</b>          Perfil de Puesto          Estructura de cargos          Acuerdos de desempeño</p> <p>La selección del personal la realizamos aplicando criterios de transparencia, realización de concursos, asignación de funciones en Perfil del Puesto y estructura de cargo y asignamos las tareas relacionadas con los objetivos de la organización los cuales hemos detallado en nuestra Política de Promoción,</p> <p><b>Evidencias:</b>          Perfil de Puesto          Estructura de cargos          Acuerdos de desempeño</p> <p>Basado en los resultados de las evaluaciones y acuerdos del Desempeño, entregamos el incentivo por rendimiento individual como motivación a todo el personal, basado en el logro de los objetivos de cada colaborador en favor de la organización, ya que no estamos en la Carrera Administrativa. Tenemos el cumplimiento del POA, lo cual permite otorgar Incentivo a los Equipos de</p>	<p>No hemos implementado el modelo de Evaluación por competencias del MAP</p> <p>Aún no hemos socializado la Política de Promoción. En la actualidad estamos trabajando con la realización de nuestro primer concurso para 3 cargos.</p> <p>No tenemos todas las compensaciones de incentivos establecidos en la resolución de incentivos del MAP.</p>
---	---	--

<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>trabajo por el logro de los objetivos establecidos</p> <p><b>Evidencias:</b> Incentivo por rendimiento individual Utilizamos perfiles establecidos en el Manual de Cargos que sirve de insumo para la selección de personal y utilizamos los resultados de la evaluación del desempeño para elaborar el Plan de Capacitación para desarrollar nuestros colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan de Capacitación Anual Manual de Cargos Resultado de las Evaluaciones Proporcionamos capacitaciones externas e internas al personal para el desarrollo y funcionamiento de sus funciones</p> <p>Gestionamos el proceso de selección con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad, diferentes religiones, género, orientación sexual, entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b> Contratación de personal con discapacidad. Proceso de selección que no toma en consideración factores como la orientación sexual, raza, religión, etc</p>	<p>No hemos implementado el modelo de Evaluación por competencias del MAP</p> <p>No se motiva al personal para realizar capacitaciones Online y traer los certificados como evidencia de los mismos. No tenemos personal responsable de los servicios en línea y administración tecnológica</p>
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto	Identificamos las capacidades de los	

<p>nel plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Servidores por medio de las Evaluaciones del Desempeño la cual realizamos anualmente, anexando los formularios de Detección de Necesidades.</p> <p><b>Evidencias:</b> Formularios de Detección de Necesidades. Comunicaciones. Acuerdos de desempeño</p>	
<p>2. Debater, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Realizamos un Plan Anual de Capacitación, el cual lo desarrollamos partiendo de las necesidades detectadas en el diagnóstico Anual.</p> <p><b>Evidencias:</b> Formularios de Detección de Necesidades. Plan de Capacitación. Registros de Asistencia. Fotos.</p>	
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>Realizamos un plan anual de capacitación el cual lo desarrollamos partiendo de las necesidades detectadas en el diagnóstico anual incluyendo a todo el personal.</p> <p><b>Evidencias:</b> Formularios de Detección de Necesidades. Permisos por Maternidad/Paternidad</p>	<p>No contamos con un Plan de Desarrollo Personal de Competencias.</p>
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>		<p>No contamos con una política para el Desarrollo de Habilidades Gerenciales dirigida a los líderes de la organización.</p> <p>Tampoco contamos con Espacio para capacitación in house.</p>
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la</p>	<p>Acompañamos a los servidores con la Inducción a la Función Pública, la Inducción a la Institución y al Cargo.</p>	

asignación de un mentor).	<b>Evidencias:</b> Manual de la Inducción Formulario de Registro de la Inducción (a la Institución, Certificado participación Curso Ética Servidor Público	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Apoyamos en todo el proceso a los servidores participantes de los Concursos internos y externos. A los servidores que estudian en diferentes Centros Educativos se le da la facilidad de horario. Con relación a la movilidad interna apoyamos a los servidores y han sido promovidos en distintas ocasiones. <b>Evidencias:</b> Designaciones. Nómina de servidores.	No contamos de manera formal con una política que promueva la movilidad interna y externa.
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).		No se evidencia que se desarrolle y promueva Métodos modernos de formación
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.	Contamos con un plan de formación institucional que contempla conflictos de interés y ética.  El personal del CEIZTUR participa en las actividades realizadas por el área de Equidad y Género del MITUR. <b>Evidencia</b> Plan de Capacitación Anual Reuniones periódicas, presididas por el Comité de Ética del CEIZTUR, en coordinación con la DIGEIG.	

	Convocatoria y Lista de Participación del Personal en Actividades de la Gestión de Equidad y Género	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y de un análisis costo/beneficio.		No se evidencia que se realice un análisis de costo beneficio que mida el impacto de los programas de Formación
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se evidencia que se revisen la necesidad de promover carreras para las mujeres.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Fomentamos el trabajo en equipo para el fortalecimiento institucional con la creación de Comités y Comisiones de trabajo (Comité de Calidad para la Calidad de los Servicios, Comité de Ética). Evidencias: Resoluciones	No se evidencia una cultura de comunicación abierta, de diálogo de motivación para el trabajo en Equipo.
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)).		No se evidencia una cultura de motivación para la participación del colaborador con sugerencias del personal para identificar riesgos y prever posibles incidentes laborales.
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	Se realizó una capacitación con el Ministerio de Administración Pública (MAP) sobre la creación de la Asociación de Servidores Públicos. <b>Evidencias:</b>	No se han dado los pasos de lugar para la creación de la Asociación de Servidores Públicos en el CEIZTUR

	Convocatoria de Capacitación. Lista de Participantes.	
4. Procurarelconsenso/acuerdoentredirectivosyempleados sobre los objetivos y lamanagerademedirsuconsecución.	Elaboramos una planificación estratégica con la participación de todos los Directivos y Encargados de las diferentes Áreas organizativas. <b>Evidencias:</b> Planificación Estratégica Registro de Asistencia Fotos Convocatoria	
5. Realizarperiódicamenteencuestasalosempleadosypublicarsusresultados, resúmenes,interpretaciones y acciones de mejora.		No se ha realizado una Encuesta de Clima organizacional
6. Asegurarquelosempleadostienenlaoportunidaddeopinarsobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte desus jefes/directores directos.	Los servidores del CEIZTUR tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus Líderes, por medio la política de Puertas Abiertas, el Buzón de Quejas y Sugerencias, así como el Buzón de Ética. <b>Evidencias:</b> Comunicaciones y Correos	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Las actividades para asegurar las buenas condiciones ambientales, Operativos de Limpieza y Fumigación, Mantenimientos de los Aires Acondicionados, Luces y Áreas de trabajo son realizados por el personal del CEIZTUR	Tenemos una alta necesidad de estaciones de trabajo y Equipos para ser asignado a personal contratado.  El espacio no es suficiente para todos los departamentos.
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.	El CEIZTUR otorga los permisos y licencias establecidas en el reglamento 523-09, a fin de brindar al personal el tiempo requerido para la atención y terapias especiales, se les brinda facilidad en el horario a los servidores para que concluyan su formación académica.	

<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se crearon las condiciones de mejoras en las áreas de accesibilidad y de trabajo para favorecer a los servidores discapacitados.  <b>Evidencias:</b>  Instalación de Rampas en las escaleras y los parqueos.  Parqueos para Discapacitados</p>	
<p>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>	<p>Celebramos actividades sociales con nuestros empleados, Día libre por Celebración del Día de Cumpleaños, Almuerzo Día de la Secretaría, Almuerzo Día de las Madres, Entrega de Bonos, Campamento de Verano para los hijos de los servidores, Fiesta de Navidad, Operativos de Salud, Operativos Oftalmológico, y otros tanto en el CEIZTUR, como en coordinación con MITUR.  <b>Evidencias:</b>  Comunicaciones.  Relación de Beneficiarios.  Actividades en Hoteles.  Operativos Médicos.  Nómina de Beneficiarios.  Fotos.  Invitación actividades</p>	

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

*Considerar lo que la organización hace para:*

**SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

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

<p>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, coproductores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>El CEIZTUR ha realizado alianzas con instituciones estratégicas como las Iglesias a los fines de promover el turismo religioso y distintas alcaldías municipales a los fines para dar soporte a las obras realizadas en estas localidades a favor del turismo local.</p> <p><b>Evidencias:</b> Iglesias construidas</p>	<p>No tenemos acuerdos con entidades del sector privado que pudieran incidir en los objetivos del CEIZTUR.</p>
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>El CEIZTUR realiza diferentes obras de infraestructura que ayuda a vendedores locales en diferentes playas y zonas turísticas del país. Además, contamos con un programa de limpieza de playas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Actas de los protectos</p>	<p>No tenemos acuerdos interinstitucionales con entidades gubernamentales involucradas en la emisión de permisos requeridos para la ejecución de las obras que son realizadas por el CEIZTUR.</p>
<p>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>	<p>El CEIZTUR trabaja en conjunto con el Ministerio de Turismo y DPP para el fomento del turismo en la República Dominicana, a través de la ejecución de obras de infraestructura y viales para mejorar el turismo y que este sea un punto de promoción que a través del Ministerio de pueda ser proyectado tanto de forma local como internacional.</p> <p>Para proyectos específicos se han realizado colaboración junto a otras organizaciones tanto del sector público y del sector privado</p> <p><b>Evidencias:</b> Cartas de solicitud.</p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>		<p>No contamos con alianzas para establecer monitoreo periódico.</p>

5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Gestión de Acuerdo con PROMICHES para la limpieza de la playa Costa Esmeralda en el Municipio de Miches.	No contamos con el Acuerdo con PROMICHES firmado, pues aún está en proceso de negociación.
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.		No contamos con alianzas/colaboración.
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	No aplica	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	No aplica	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Los documentos legales que son emitidos por el CEIZTUR para fines de contrataciones y en los procesos licitaciones se establecen medidas para garantizar la seguridad de las personas, los servicios y protección del medio ambiente.  <b>Evidencias:</b> TDR de licitación	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Asegurar unapolíticaproactivadeinformación(porejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobrelas competenciasdedeterminadasautoridadespúblicas, su estructura y procesos,etc.).		No contamos con página web del CEIZTUR para cargar información sobre la organización, como autoridades, estructura organizacional, procesos, etc. No se ha implementado el Manual de Políticas Comunicacional
2. Animaractivamentealosciudadanos/clientesaqueseorganicenyexpresen susnecesidadesyrequisitosyapoyaralas alianzas con ciudadanos, agrupacionesciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Contamos con buzones de quejas y sugerencias. <b>Evidencias:</b> Buzones colocados en la recepción.	Aun no se han establecido las vías de comunicación con los ciudadanos y clientes a través de líneas de acceso a la información y portal web de Transparencia y Atención Ciudadana

<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>Se realizan vistas públicas y socialización con los involucrados y beneficiarios de los proyectos que realizamos</p>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, reuniéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Contamos con buzones de quejas y sugerencias en la recepción de la institución. <b>Evidencias:</b> Buzones colocados en la recepción.</p>	<p>No promovemos el uso de los buzones a la ciudadanía/clientes</p>
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>		<p>No contamos con portal de acceso a la información, no tenemos departamento de comunicaciones, no contamos con intranet</p>
<p>6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>		<p>No realizamos encuesta de satisfacción de los servicios a la ciudadanía/clientes</p>
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>		<p>No hemos desarrollado la Carta Compromiso a la Ciudadanía. Tampoco contamos con indicadores de calidad de los servicios o productos que ofrecemos</p>
<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>		<p>No se realizan estudios de investigación del comportamiento individual y social de los usuarios de las infraestructuras del CEIZTUR.</p>

### SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>El CEIZTUR alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos; realizando una ejecución presupuestaria, basado en las obras de infraestructuras apoyadas por el consejo y la Dirección Ejecutiva, basándose en las normas y procedimientos de los Órganos Rectores DIGEPRES y la CGR.</p> <p><b>Evidencias:</b> Presupuesto elaborado por el Departamento Financiero, Ejecución Presupuestaria SIGEF.</p>	<p>No tenemos elaborado el Plan Operativo Anual 2021, donde se establecen objetivos estratégicos, para alinear el Presupuesto 2021</p>
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>El CEIZTUR asegura una transparencia financiera y Presupuestaria.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informes mensual enviado y auditado a la Contraloría General de la República, licitaciones subidas al portal transaccional, la nómina realizada por el sistema SASP, informe corte semestral enviado a la DIGECOG</p>	<p>No se evidencia que se esté implementando indicadores que midan la efectividad de la transparencia financiera y presupuestaria</p>
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>Una gestión eficiente de sus recursos financieros es esencial para el CEIZTUR, debido a que albergamos una Unidad interna de Contraloría General de la República, así de llevar un control y fiscalización de los proyectos elaborados por CEIZTUR, elaborando cuadros estadísticos de la ejecución de cada uno de ellos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Cuadros elaborados por el</p>	

	Departamento Financiero	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	El CEIZTUR elabora planificación plurianual y presupuesto por cada uno  <b>Evidencias:</b> Presupuesto elaborado por el CEIZTUR, certificaciones presupuestarias de un año a otro.	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programa de presupuestos por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos).	El CEIZTUR elabora planificación plurianual de los proyectos de inversión pública y presupuesto por cada uno de los proyectos. <b>Evidencias:</b> Presupuesto elaborado por el CEIZTUR, certificaciones presupuestarias de un año a otro.	No se evidencia que exista una herramienta tecnológica que dinamice la ejecución de estos controles
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Se cuenta con una delegación y descentralización de las responsabilidades financieras, ya que tenemos las funciones segregadas correctamente según el manual de cargos, estructura organizativa y las funciones elaboradas por el MAP, manteniendo un control financiero.  <b>Evidencias:</b> Estructura Organizativa y manual de funciones. Estructura de cargos y manual de cargos	No hemos documentado procedimientos de restricción de accesos, no se evidencian mecanismos modernos de gestión de caja que permitan la administración de los
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.		No existen análisis de alternativas basadas el costo-beneficio, sostenibilidad y ética al momento de tomar decisiones de inversión.
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Proceso de análisis y ejecución presupuestaria, analizar la ejecución presupuestaria para cumplir con las metas trazadas.	No se evidencia datos de resultados de impacto en informes presupuestarios

**Evidencias:** Reporte del presupuesto.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</li><li>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</li><li>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurando relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</li><li>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus áreas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</li><li>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</li><li>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</li></ol>		<p>No contamos con sistema de gestión de la información y de conocimiento.</p> <p>No tenemos evidencia de la ejecución de sistemas de almacenamiento y organización de la información. No contamos un sistema de control de la información en la organización alineado a la planificación estratégica.</p> <p>No contamos con Intranet ni procedimientos para difundir la información y la comunicación.</p> <p>No contamos con políticas y procedimientos para documentar el intercambio de información y las conclusiones en cada reunión o retroalimentación con los empleados.</p> <p>No contamos con página WEB para el acceso a la información en línea ni con la unidad física del acceso a la información.</p>

7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida del posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.		No contamos con evidencias de políticas de retención y multiplicación de los conocimientos adquiridos por los colaboradores.
--	--	--

### **SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</li> <li>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</li> <li>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</li> <li>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li> <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul> </li> <li>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</li> <li>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</li> <li>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</li> <li>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y</li> </ol>		<p>No contamos con personal o sistemas de tecnología</p> <p>No contamos con sistemas de tecnología</p> <p>No contamos con personal o sistemas de tecnología.</p> <p>No contamos con sistemas de tecnología No tenemos evidencia No tenemos evidencia No tenemos evidencia No tenemos evidencia No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No contamos con personal o sistemas de tecnología</p> <p>No contamos con personal o sistemas de tecnología</p> <p>No contamos con evidencias.</p>

medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.		
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. 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 CEIZTUR cuenta con oficinas en el 3er nivel del Edificio de Pro Dominicana, Av. 27 de febrero esq. Av. Gregorio Luperón frente a la Plaza de la Bandera, Santo Domingo, lo que facilita el acceso a los usuarios y colaboradores de este, ya que se encuentra entre 2 de las más importantes vías de acceso de la ciudad de Santo Domingo. La Dirección Ejecutiva está realizando los aprestos correspondientes para mejorar el espacio y las instalaciones, dentro del espacio ocupado y aún disponible del Edificio de PRO Dominicana, en conjunto con la Dirección Ejecutiva de dicha institución.</p> <p>Cabe destacar que este Comité no cuenta con otras dependencias, por lo que no es necesario establecer puntos de servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b> Parada de autobús del corredor en la Av. 27 de febrero.</p>	<p>No todos los empleados de oficina del CEIZTUR cuentan con espacios de trabajo adecuados.</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>Las instalaciones se han evaluado para adecuarse al crecimiento de la institución, a modo de ampliar los espacios de trabajo y las condiciones, para lo que la Dirección Ejecutiva ha elaborado una propuesta de readecuación y acondicionamiento.</p>	<p>No todos los empleados de oficina del CEIZTUR cuentan con espacios de trabajo adecuados acorde al crecimiento de la institución.</p>
<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p><b>Evidencia:</b> Propuesta de remodelación en planos.</p> <p>La institución cuenta con despachos semanales para los suministros de cocina y limpieza, los cuales se hacen a través de un formulario y la autorización de la Encargada Administrativa.</p>	<p>No tenemos suficiente personal de conserjería para mantener la limpieza eficiente en las áreas de la organización. No realizamos mediciones de la eficiencia y rentabilidad de los equipos y materiales usados.</p>
<p>4. Garantizar el uso eficiente, rentable y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p><b>Evidencias:</b> Despachos semanales de almacén al personal de conserjería</p> <p>Se garantiza el uso eficiente y eficaz de los medios de transporte de los cuales dispone la entidad. Los mismos reciben mantenimientos periódicamente ya que son importantes herramientas de trabajo según la naturaleza de la institución.</p> <p>La División de Servicios Generales es responsable de la supervisión de los choferes, quienes tiene la responsabilidad de reportar y solicitar las reparaciones y los mantenimientos de la flotilla de vehículos y el motor de mensajería externa.</p>	<p>No tenemos plan de mantenimiento preventivo de los vehículos.</p> <p>No existen políticas de uso flotillas de vehículos. No hemos ejecutado el plan de eficiencia de los recursos energéticos.</p>
	<p><b>Evidencias:</b> Facturas de los mantenimientos, reportes en el portal de compras y contrataciones públicas de los servicios de mantenimiento a las flotillas de vehículos.</p>	

<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>La entidad se encuentra ubicada en una importante zona de la ciudad de Santo Domingo, por sus inmediaciones convergen distintas rutas de transporte público. En el caso de los que poseen transporte privado existen parqueo vigilado.</p> <p><b>Evidencias:</b> Parada del corredor en la Av. 27 de febrero de la Oficina Metropolitana de Servicios de Transporte.</p> <p>CEIZTUR cuenta con el Programa Nacional de Limpieza de Playas, por lo que los recursos de la institución en este sentido, en lo que respecta a herramientas se ha dispuesto para beneficio de la comunidad.</p> <p><b>Evidencias:</b> Constancia de despacho de herramientas para la limpieza de playas y balnearios</p>	<p>No hemos evaluado la expectativa de los empleados y clientes respecto a sus necesidades con el acceso a la institución. No tenemos suficientes parqueos para los empleados y visitantes del CEIZTUR.</p> <p>No hemos implementado políticas de gestión de activos físicos.</p> <p>No tenemos oficina de acceso a la información</p>
--	---	--

### **CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

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

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

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</li> <li>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</li> <li>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</li> <li>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</li> <li>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).</li> <li>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.</li> <li>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</li> <li>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.).</li> <li>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).</li> </ol>	<p>El Departamento de Ingeniería tiene documentado los procesos misionales</p> <p>Los recursos se asignan a través de los diferentes instrumentos de planificación y gestión según el proceso correspondiente, como en el Plan Operativo Anual, Presupuesto Institucional, Plan de Compras, Estructura Programática.</p>	<p>No han sido auditados los procesos documentados del área misional. No se tiene documentado los procedimientos de las áreas. En estos se identifican los responsables.</p> <p>No se han aprobado el Plan Operativo Anual de este año, en el cual se puede valorar los riesgos.</p> <p>No tenemos indicadores de medición de eficiencia y resultado de los procesos</p> <p>No tenemos Carta Compromiso al Ciudadano</p> <p>No tenemos unidad de tecnología de la información y comunicaciones para monitorizar y evaluar la eficiencia de los servicios electrónicos.</p>
--	--	--

10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.		No realizamos benchlearning nacional e internacional para la innovación de los procesos.
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.		No aplica/ no se evidencia
2. Involucraralosciudadanos/clientes eneldiseñomejoradelosserviciosy productos (por ejemplo, por medio deencuestas, retroalimentación, grupos focales, sondesacercalosservicios yproductos y si son eficaces teniendo encuestaaspectosdegéneroydediversidad, etc.).		No se involucra a los clientes/ciudadanos en el proceso de diseño y mejora de los servicios
3. Involucraralosciudadanos/clientesyotrosgruposdeinteréseneldesarrollo delosestándaresdecalidadparalosservicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.		No se evidencia
4. Involucraralosciudadanos/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.	Involucramos a los comunitarios de las zonas donde hemos ejecutado proyectos para sostenibilidad y mantenimiento de los proyectos ejecutados. <b>Evidencias:</b> Programa Nacional de Limpieza de Playas, Ríos y Balnearios. Asociación de vendedores de Boca Chica. Asociación de pescadores de Saona Asociación de pescadores de Barahona.	
5. Involucraralosciudadanos/clienteseneldiseñoydesarrollod e nuevos tipos de servicios interactivos, de entregadeinformación 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.		No se evidencia
7. Promover la accesibilidad de 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.).		No se evidencia
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Tenemos buzones de quejas y sugerencias ubicados en la recepción	No tenemos políticas del buzón, no se promueve el uso del buzón.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.		No tenemos definida la cadena de servicios a la que la organización, sus colaboradores y socios pertenecen
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.		No tenemos procesos con socios del sector privado, no lucrativo y/o público.
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No tenemos procesos con socios
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 aplica
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	El CEIZTUR tiene mesas de trabajo con el MITUR y las diferentes organizaciones gubernamentales involucradas en nuestros Procesos.	

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 implementamos incentivos para que los empleados creen procesos interorganizacionales.
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).		No tenemos cultura de gestión transversal de los procesos

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

#### SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Se realizó la compra de buzones de quejas y sugerencias</p> <p>Realizamos vistas públicas para la presentación de los proyectos, donde participan diferentes ciudadanos, empresarios, alcaldías.</p> <p><b>Evidencias:</b> Convocatorias Fotos Registros de asistencia</p>	<p>No disponemos de medios para evaluar la percepción de los usuarios. No encuestas, existen los buzones, pero no se les ha ubicado estratégicamente, redes sociales. No tenemos Manual de Identidad Corporativa, no tenemos foros de discusión, ni ninguna otra herramienta.</p> <p>No tenemos resultados de las mediciones de la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de toma de decisiones.</p>

<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</li> <li>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</li> <li>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.).</li> <li>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</li> <li>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</li> <li>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</li> <li>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</li> <li>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</li> </ol>	<p>Viáticos a los empleados Informe de Visitas</p> <p>Contamos con una ubicación de nuestras oficinas de fácil acceso al transporte público, rampas en los parqueos y ascensor y parqueos para discapacitados y embarazadas. Nuestro personal de trabajo puede utilizar el transporte del Ministerio de Turismo que más le convenga. Nuestro horario es de 8:00 AM a 4:00 PM.</p>	<p>No hemos medido la percepción de las personas respecto al accesibilidad de los clientes/ciudadanos. No disponemos de ventanilla única, no contamos con parqueo para visitantes y/o ciudadanos.</p> <p>No disponemos de medios para disponer de la percepción de los usuarios. No encuestas, redes sociales, ni página web.</p> <p>No disponemos de medios para disponer de la percepción de los usuarios. No encuestas, existen los buzones, pero no se han ubicado estratégicamente, redes sociales, ni página web</p> <p>No disponemos de medios para disponer de la percepción de los usuarios. No encuestas, buzones, redes sociales, ni página web.</p> <p>No disponemos de medios para disponer de la percepción de los usuarios. No encuestas, buzones, redes sociales, ni página web.</p> <p>No se evidencia que hayamos aplicado encuesta de percepción, no tenemos buzones de sugerencias, foros de discusión, ni ninguna otra herramienta.</p> <p>No se evidencia que hayamos aplicado encuesta de percepción, no tenemos buzones de sugerencias, foros de discusión, ni ninguna otra herramienta.</p>
---	---	--

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la presentación de los servicios y productos en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</li> <li>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</li> <li>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</li> <li>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</li> <li>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</li> </ol>	<p>Cumplimos con la cuota de participación establecida por la Ley de Proveedores del Estado de un 20% a MiPymes de mujeres en los procesos de compras y contrataciones según lo establecido en la Ley 488-08</p>	<p>No se evidencia mediciones</p> <p>No se evidencia mediciones de las sugerencias e implementación de las mismas.</p> <p>No se evidencia mediciones</p> <p>No tenemos desarrollada ni implementada políticas de inclusión de personas con discapacidad</p> <p>No se evidencian resultados de medición de la supervisión de las necesidades de los grupos de interés.</p>

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</li> <li>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</li> <li>3. Costo de los servicios.</li> <li>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</li> </ol>	<p>No aplica</p>	<p>No hemos realizado análisis de percepción de los clientes/usuarios acerca de los horarios de atención al cliente.</p> <p>No hemos realizado la Encuesta de Satisfacción de los Servicios a la Ciudadanía</p> <p>No contamos con sistemas de información o gestión de la documentación</p>

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

--	--	--

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Número de canales de información y su eficiencia.	Canales de comunicación existente en CEIZTUR son los correos electrónicos y los teléfonos. <b>Evidencias:</b> registro de llamadas, Correos Electrónicos	No tenemos página web ni redes sociales. No tenemos resultados de la eficiencia de los medios de comunicación existentes.
2. Disponibilidad y precisión de la información.		No se evidencia mediciones de la disponibilidad de la información y su eficiencia
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.		No se evidencia mediciones
4. Número de actuaciones del Defensor Público.		No existen evidencias
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.		No se evidencia mediciones

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.		No se realizan mediciones de tiempo y número de las quejas
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.		No se evidencia mediciones
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).		No se evidencia mediciones

### **CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

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

#### **SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.**

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</li> <li>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</li> <li>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</li> <li>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</li> <li>5. Mecanismos de consulta y diálogo.</li> <li>6. La responsabilidad social de la organización.</li> </ol>		<p>No hemos realizado Encuesta de Clima, ni hemos colocado Buzones de Sugerencias Internas</p> <p>No hemos realizado Encuesta de Clima, ni hemos colocado Buzones de Sugerencias Internas</p> <p>No hemos realizado Encuesta de Clima, ni hemos colocado Buzones de Sugerencias Internas</p> <p>No hemos realizado Encuesta de Clima, ni hemos colocado Buzones de Sugerencias Internas</p> <p>No hemos realizado Encuesta de Clima, ni hemos colocado Buzones de Sugerencias Internas</p> <p>No hemos realizado Encuesta de Clima, ni hemos colocado Buzones de Sugerencias Internas</p>
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</li> <li>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</li> <li>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</li> <li>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</li> </ol>	<p>Aplicamos al 100% de los colaboradores la Evaluación por Desempeño</p> <p>A los servidores se le reconocen que en la Institución los logros extraordinarios alcanzados durante el año.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	<p>No hemos realizado Encuesta de Clima, ni hemos colocado Buzones de Sugerencias Internas</p> <p>No hemos realizado Encuesta de Clima, ni hemos colocado Buzones de Sugerencias Internas</p> <p>La evaluación de desempeño laboral no contempla el componente II de competencias o capacidad para ejecutar el trabajo, ni el componente III sobre el régimen ético y disciplinario.</p> <p>No hemos realizado Encuesta de Clima, ni hemos colocado Buzones de Sugerencias Internas</p> <p>No hemos realizado Encuesta de Clima, ni hemos colocado Buzones de Sugerencias Internas</p>

5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Nómina Pago Bono de Resultado Extraordinario.	No hemos realizado Encuesta de Clima, ni hemos colocado Buzones de Sugerencias Internas
--	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horario, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>se toman en cuenta las necesidades de los servidores y se apoyan a los servidores cuando se les presenta algún tipo de urgencia Familiar.</p> <p><b>Evidencias:</b> Solicitudes de Permisos Licencias</p> <p>Las condiciones de trabajo se mejoran de acuerdo a las necesidades y condiciones laborales de los servidores, la institución da respuesta oportuna a observaciones sobre la limpieza y seguridad</p>	<p>No hemos realizado Encuesta de Clima, ni hemos colocado Buzones de Sugerencias Internas</p> <p>No hemos realizado Encuesta de Clima, ni hemos colocado Buzones de Sugerencias Internas</p> <p>No tenemos un plan de acción del Comité de Ética, no contamos con buzones de quejas y sugerencias, no hemos aplicado encuestas de clima organizacional. No hemos realizado Encuesta de Clima, ni hemos colocado Buzones de Sugerencias Internas</p> <p>No se ha realizado la Encuesta de Clima Organizacional. No contamos con los recursos de espacio suficientes para la correcta colocación del personal. Aún no hemos aplicado la encuesta de Clima organizacional</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>En el CEIZTUR hemos iniciado la realización de Concursos Externos para la incorporación al Sistema de Carrera por Competencias. Evidencias: Comunicaciones del sobre Concurso al MAP.</p> <p>Hemos desarrollado el plan de capacitación del 2021, para ofrecer a los colaboradores entrenamientos que mejoren su desempeño profesional. Evidencias: Plan de Capacitación INAP</p>	<p>No se ha realizado la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>No se ha realizado la Encuesta de Clima Organizacional. No hemos implementado el Reglamento Interno y la aprobación de la Escala Salarial de acuerdo con el Mercado laboral, y la capacidad presupuestaria del CEIZTUR. Igualmente, el hecho de que no disponemos de una escala salarial competente a las necesidades y presupuesto del CEIZTUR, la motivación del personal está afectada.</p> <p>No se ha realizado la Encuesta de Clima Organizacional</p>

### SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices)</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos, tiene mediciones periódicas de los niveles de Absentismos e índice de rotación del personal, en el SISMAP estamos en 100% cada uno de estos indicadores.</p>	<p>No hemos aplicado la encuesta de clima. Ni tenemos grupos de discusión. No tenemos</p>

<p>derespuestaalasencuestasdepersonal,númerodepropuestasdemejora, participaciónengruposdediscusióninternos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Niveldeusodelastecnologíasdelainformaciónyla comunicación.</p> <p>6. Indicadoresrelacionadosconeldesarrollodelascapacidades(porejemplo,tasas de participaciónydeéxitodelasactividadesformativas,eficiencia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>En el CEIZTUR se realizaron los Acuerdos de desempeño correspondientes al personal donde se evaluaron 90 servidores y el 95% Superó el mayor puntaje en sus acuerdos en el componente I “Logro de Metas o Resultados” de la Evaluación de Desempeño.</p> <p>Contamos con equipos de cómputo, acceso a correo institucional.</p> <p>Se evidencia que se han aprobado la participación en actividades de formación entre ellas están (Charlas, Cursos, Talleres, Conferencias, Entrenamientos, Y Diplomados)</p> <p><b>Evidencias:</b> Comunicaciones de Solicitudes Registro de Capacitaciones Certificados Plan de Capacitación Plan de Compras Institucional</p>	<p>documentado la cantidad de propuestas de mejora que realizan las personas.</p> <p>No hemos Implementado el componente II “Competencias o Capacidad para Ejecutar El Trabajo” en la Evaluación de Desempeño laboral para que puedan subirse las evidencias la SISMAP</p> <p>No hemos implementado la medición y evaluaciones de satisfacción de las actividades de Capacitación y otros eventos realizados para la integración del personal y lograr que los servidores se sienten identifiquen e involucren y den sus opiniones sobre los planes de mejoras para las venideras capacitaciones y actividades realizados en beneficio de ellos y de la institución</p> <p>No disponemos de una unidad de tecnología de la información y comunicaciones</p> <p>No contamos un espacio para realizar capacitaciones in house, dentro del horario de trabajo, para asegurar así la participación de un mayor número de colaboradores</p>
---	--	--

<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>El personal del CEIZTUR se integra en varias actividades relacionadas con la responsabilidad social. El personal de la institución participa en operativos especiales de limpieza de playas y ríos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Convocatorias. Fotos</p>	<p>No tenemos evidencia relacionadas con las capacidades de las personas para tratar a los ciudadanos y clientes en aspectos de sugerencias y manejo de quejas</p> <p>No existe un programa de reconocimiento general donde se reconozca el colaborador más destacado en su departamento, con un criterio común para todo el CEIZTUR. Contamos con una Comisión de Ética, pero no se han recibido reportes.</p>
--	---	---

### **CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

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

#### **SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las</p>		<p>No contamos con sistemas de levantamiento de encuestas</p>

<p>actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo o percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la</p>	<p>No aplica al CEIZTUR</p>	<p>No contamos con sistemas de levantamiento de encuestas</p> <p>No contamos con sistemas de levantamiento de encuestas</p> <p>No hemos aplicado encuesta para medir la percepción de los ciudadanos sobre el Programa Nacional de Limpieza de Playas y Balnearios.</p> <p>No hemos aplicado encuesta para medir la percepción de los ciudadanos sobre el Programa Nacional de Limpieza de Playas y Balnearios.</p> <p>No aplicamos encuestas de satisfacción sobre la accesibilidad los clientes del CEIZTUR</p>
--	-----------------------------	---

<p>igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>		<p>No hemos realizado estudios de medición de la percepción en las comunidades donde se desarrollan operaciones del CEIZTUR</p> <p>No tenemos evidencias</p>
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</li> <li>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</li> <li>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</li> <li>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</li> <li>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</li> </ol>	<p>Implementamos trimestralmente un programa de limpieza de playas y balnearios en polos</p>	<p>No hemos elaborado políticas de contratación de proveedores con perfiles de responsabilidad social preestablecidos</p> <p>CEIZTUR ha enfrentado demandas por algunos grupos de comunitarios que trabajan en el Programa Nacional de Limpieza de Playas y Balnearios por causa retrasos en los pagos de nóminas.</p> <p>No contamos con una herramienta de medición de la información en medios de comunicación.</p> <p>No tenemos mediciones del costo de las ayudas a personas en situación de desventaja.</p>

<p>a minorías étnicas).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</li> <li>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</li> <li>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</li> <li>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).</li> <li>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</li> </ol>	<p>turísticos, damos participación a los comunitarios.</p>	<p>No realizamos actividades filantrópicas.</p> <p>No hemos brindado apoyo a empleados ni clientes en participaciones sociales.</p> <p>No participamos en intercambios de conocimientos, en coloquios nacionales ni internacionales.</p> <p>No hemos realizado programas de salud sobre alimentación, alcoholismo, tabaquismo, dirigida a las personas que trabajan en la institución</p> <p>No realizamos medición de impacto social por la implementación del Programa Nacional de Responsabilidad Social</p>
---	--	---

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</li> <li>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</li> <li>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</li> <li>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</li> </ol>		<p>No contamos con métodos de medición de calidad de los proyectos.</p> <p>No hemos medido los impactos en la sociedad y beneficiarios de los productos y servicios que ofrecemos.</p> <p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos actualmente contratos o acuerdos entre autoridades y la institución.</p>

<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</p> <p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>		<p>No tenemos evidencia que se hayan dado a conocer los resultados de las auditorías</p> <p>No realizamos benchmarking</p> <p>No tenemos evidencia de innovación en productos</p>
---	--	---

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</li> <li>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</li> <li>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</li> <li>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</li> <li>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</li> <li>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.).</li> <li>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</li> <li>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</li> </ol>		<p>No se tiene evidencia</p> <p>No tenemos evidencia de informes de eficiencia en la gestión de recursos humanos, de conocimiento y de las instalaciones.</p> <p>No tenemos evidencia de la mejora del desempeño y de la innovación en servicios.</p> <p>No realizamos benchmarking</p> <p>No tenemos evidencia de alianzas y acuerdos</p> <p>No contamos con procesos automatizados.</p> <p>No hemos realizado auditorías ni mediciones por inspecciones del funcionamiento</p> <p>No hemos participado en concursos de calidad en la gestión</p>

<p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>		<p>No tenemos indicadores de cumplimiento de los objetivos presupuestarios</p> <p>No se tiene evidencias de la elaboración e implementación de un plan de acción resultado de la auditoría realizada por Cámara de Cuentas.</p> <p>No tenemos evidencias de análisis de impactos logrados por la eficiencia de los costos.</p>
--	--	--

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.