



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

LOTERÍA NACIONAL DOMINICANA

FECHA

30 de julio de 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
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. 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. 6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando 	<p>El comité de ética está conformado desde marzo 2020, certificación de la DIGEID para el comité de ética</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificación de la DIGEID <p>El comité de ética está conformado desde marzo 2020, certificación de la DIGEID para el comité de ética</p>	<p>No existe evidencia para Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados</p> <p>No existe evidencia para 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>No existe evidencia para 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>No existe evidencia para 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 demográfico.</p>

<p>directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>La estructura organizacional incluye la Dirección de control interno.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificación de la DIGEID - Organigrama institucional - Existen procedimientos escritos para mantener el control interno. ME-AI-01, ME-AI-02, ME-AI-03 	<p>No se encontró evidencia para Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados</p>
---	---	--

SUBCRITERIO 1.2. Gestionarlaorganización,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>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y</p>	<p>Tenemos procedimientos documentado Organigrama reestructurado y validado por el Ministerio de Hacienda, esperando aprobación del MAP</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correo de validación por el MH y remisión al MAP - PR-PD-02 de gestión de desarrollo institucional <p>Tenemos procedimientos documentados</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PR-PD-02 de gestión de desarrollo institucional. - POA actualizado 2021 y PEI actualizado 2021-2024 <p>Existe POA 2021 con el mismo se miden trimestralmente los objetivos para cada área de la institución.</p>	

<p>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 alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - POA 2021 - Informes trimestrales sobre ejecutorias del POA 2021. <p>Implementación de la NOBACI iniciado</p> <p>Evidencia: - Indicador NOBACI</p> <p>En la estructura organizacional está incluida la división de gestión de calidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organigrama institucional - Comité de calidad renovado. - Capacitación al comité de calidad en el modelo CAF realizada <p>Procedimientos establecidos</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PR-TC-01, PR-TC-02, PR-TC-03, PR-TC-04, PR-TC-05, PR-TC-06 <p>En la estructura de planificación y desarrollo está contemplado la división de Planes, programas y proyectos</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organigrama institucional - Procedimiento establecido PR-PD-03 <p>Gestión de proyecto</p> <p>En la estructura organizativa se encuentra la dirección de comunicaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organigrama institucional - Hay procedimiento establecido PL-DC-01, PR-DC-02, PR-DC-03, PR-DC-04, PR-DC-05, 	
--	--	--

<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>Comité de calidad renovado, en el mismo se incluyen miembros directores de áreas: Dirección Asistencia Social, Dirección de Control interno, Encargada de compras, sub directora de Gestión Humana</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación enviada al MAP sobre miembros Comité de calidad 	
<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>La máxima autoridad realiza reuniones recurrentes con los directivos para comunicar puntos de interés</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minutas de reuniones 	

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>La máxima autoridad predica con el ejemplo de compromiso cumpliendo con sus atribuciones. En el manual de compensación y beneficios se incluyen reglas de código de vestimenta</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual de compensación y beneficios. <p>Existe el comité de ética conformado desde marzo 2020, los mismos realizan actividades de concientización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificación de la DIGEID - Fotos de concientización <p>La máxima autoridad realiza reuniones recurrentes con los directivos para comunicar puntos de interés, los directores a su vez lo informan a sus dependencias</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>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minutas de reuniones <p>La dirección de planificación y desarrollo le da seguimiento a los POA´s de cada dirección</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - POA 2021 <p>Existe procedimiento</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento PR-RH-04 para la evaluación del desempeño <p>Creación de POA´s de cada dirección</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - POA 2021 <p>La estructura organizativa posee un departamento de capacitaciones, el mismo realiza un plan de capacitación anual.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento PR-RH-05 - Plan de Capacitación 2021 <p>La OAI y el comité de ética poseen el buzón de sugerencias, luego de apertura los mismos se remite un informe a la máxima autoridad con las quejas encontradas en dichos buzones</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes de apertura buzón <p>Existe Política de Recursos Humanos</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Políticas de Recursos Humanos PL-RH-01 	<p>No se encontró evidencia para Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo</p>
--	--	--

SUBCRITERIO I.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"> 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. 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. 4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios. 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. 	<p>La máxima autoridad ha sostenido diversas reuniones con los grupos de interés para la toma de decisiones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minutas de las Reuniones. <p>Creación de carpeta donde se archivan y actualizan periódicamente las políticas relevantes para la institución. Además, las mismas son utilizadas como referencias para la actualización de los documentos internos</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carpeta en servidor institucional <p>Al momento de hacer diversos operativos en comunidades se involucran los representantes de los diversos grupos de interés.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Publicaciones en las redes sociales de la institución. 	<p>No se encontró evidencia para Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización</p> <p>No se encontró evidencia para 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</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>Reuniones periódicas con el gobierno central para rendición de cuentas y definir políticas e indicadores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos de las reuniones <p>Acuerdo Interinstitucional con SUPERATE, ayudas a organizaciones sin fines de lucro</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cheques entregados a organizaciones sin fines de lucro - Acuerdo Firmado <p>Ruedas de prensas, publicaciones en los medios digitales oficiales de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruedas de prensa en la institución - Publicaciones en las redes sociales institucionales <p>En nuestras redes sociales se encuentran las distintas publicaciones sobre nuestros productos y servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portafolio de cada Sorteo 	<p>No se encontró evidencia para Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión</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"> 1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. 3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/ desarrollo de la organización. 5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos). 	<p>Los grupos de interés están identificados en el PEI 2021-2024</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PEI 2021-2024 <p>Formularios de recolección de información creados para OAI, Sorteos, Producción, Control de premios, Asistencia y desarrollo Social</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - FO-PD-11, FO-PD-12, FO-PD-13, FO-PD-14, FO-PD-15 <p>Existe formulario</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulario FO-RH-02 creado para recolección de datos de necesidades de capacitación <p>En el PEI 2021-2024 está desarrollado el análisis FODA de la institución</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PEI 2021-2024 	<p>No se encontró evidencia para Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas,</p>
---	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos. 	<p>En la institución tenemos un PEI 2021-2024 alineado a la misión y visión institucional</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PEI 2021-2024 	

<ol style="list-style-type: none"> 2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. 3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. 6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización. 	<p>La dirección de planificación y desarrollo junto al departamento de presupuesto trabajan el presupuesto y e POA anual para asegurar la disponibilidad de los recursos</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - POA 2021 <p>En la estructura organizativa poseemos la Dirección de Asistencia Social, la misma regida por políticas</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organigrama institucional - PL-AS-01 y los procedimientos PR-AS-01, PR-AS-02, PR-AS-03, PR-AS-04, PR-AS-05. Acápites incluidos en el PEI 2021 y POA 2021 	<p>No se encontró evidencia para Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades</p> <p>No se encontró evidencia para Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>No se encontró evidencia para Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia. 6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia). 	<p>La estructura organizativa posee la división de Desarrollo Organizacional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organigrama institucional <p>POA 2021 y PEI 2021-2024 actualizados</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - POA 2021 - PEI 2021-2024 <p>POA 2021 y PEI 2021-2024 actualizados</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - POA 2021 - PEI 2021-2024 <p>El POA 2021 fue dividido y colgado en la carpeta pública institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - POA´s Divididos por áreas en la carpeta publica institucional. <p>Se aplican diversos métodos para la monitorización y medición periódica de los logros organizacionales</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe trimestral de niveles de ejecución del POA, - Encuesta de satisfacción ciudadana - Acuerdo de Desempeño de los Colaboradores <p>Procedimiento de Gestión de Mercadeo y ventas</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PL-CO-01 	

7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.		No se encontró evidencia para Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés
--	--	--

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.	Acuerdo Interinstitucional con SUPERATE (PROSOLI) Evidencia: - Acuerdo Firmado - Hojas de participación en reuniones	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	Seguimiento continuo al SISMAP, SISCOMPRAS, NOBACI - Puntuación SISMAP - Puntuación NOBACI - Puntuación SISCOMPRAS	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No se encontró evidencia para Debatir sobre la innovación y la modernización planificada 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 cuenta con el formulario FO-PD-08, Presentación de planes y proyectos. Se creó el POA 2021 con listado de nuevos proyectos. Se crean reportes trimestrales para reportar avances de proyectos realizados. Evidencia: - FO-PD-08 - POA 2021	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	En la estructura organizativa de la dirección de planificación esta la división de planes programas y proyectos, en el mismo, se	

	debe realizar la factibilidad económica de cada proyecto a estudiar e implementarse. Evidencia: - Organigrama institucional - Procedimiento creado PR-PD-03	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Existe plan de comunicación Interna. Evidencia: - Plan de Comunicación Interna	
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.	Existe el Sistema de Atención Ciudadana 311, con el cual los ciudadanos/clientes pueden realizar sus quejas, y de esta forma aumentar la eficacia de la prestación de servicios. Evidencia: - Acceso al enlace 311 en la página Web. - Reportes realizados por el Departamento de Libre Acceso a la Información Pública.	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

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

<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>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>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los</p>	<p>Estas fueron definidas en el POA 2021. Anualmente se detectan las necesidades de capacitación y/o adiestramiento del personal para garantizar mejores aspectos conductuales y técnicos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - POA 2021 - Procedimiento creado PR-RH-05 <p>Tenemos reglamentos que describen competencias, disfrutes de licencias por paternidad/maternidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política creada PL-RH-01 <p>Existe un manual de competencias estructurado de acuerdo a los parámetros existentes vía MAP</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proceso descrito en el procedimiento PR-RH-04 - Diccionario de competencia <p>Tenemos manual de cargos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual de compensación y beneficio <p>Procedimiento creado</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PR-RH-04 Evaluación del Desempeño y Planificación del Desarrollo <p>Existen descripciones de puestos y perfiles en los que se compara el desempeño de los colaboradores</p>	
---	---	--

<p>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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual de cargos <p>Tenemos Correos institucionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correos institucionales <p>Existe procedimiento</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PR-RH-01 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Aplicación de pruebas psicológicas y técnicas, en caso de requerimiento</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pruebas Psicológicas aplicadas por la dirección de recursos humanos 	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Programa de capacitación efectuado anualmente, en coordinación con el MAP, y demás instituciones del estado.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programa de capacitación anual - Procedimiento PR-RH-05 	

<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>		<p>No se encontró evidencia para 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>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>Existe levantamiento de las necesidades del departamento de capacitación. Existe plan de capacitación 2021 Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe sobre levantamiento necesidades de capacitación. - Plan de capacitación 2021 	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>Se realizó la programación para que los Directores realizaran diplomados de coaching mediante INFOTEP, también contamos con el manual de Inducción, el cual sirve de apoyo a los nuevos empleados. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación de aprobación - Manual de Inducción 	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Dentro de la organización se han realizado movimientos de personal interno. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación con designaciones 	
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Se imparten capacitaciones online y presenciales, a nivel individual o colectivo Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación invitando a capacitaciones vía Zoom - Listado de asistencia 	

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.	Formaciones impartidas dentro del programa de capacitación individual y colectivo Evidencia: - Programa de capacitación	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y de la análisis costo/beneficio.	Evaluación del Desempeño y Planificación del Desarrollo y formulario Detección de Necesidades de Capacitación Evidencia: - PR-RH-04 - Formulario FO-RH-02	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	La Mayoría de las posiciones de Directores están conformados por mujeres Evidencia: - Listado de Directores - Nomina Institucional	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Tenemos Plan de comunicación interna documentado Evidencia: - Plan de comunicación	
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)).	Existen los buzones de sugerencias Evidencia: - Buzones de Sugerencias en las diversas plantas del edificio - Informe de apertura buzones	
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	Existe la Asociación de Servidores Públicos Evidencia: - Estatutos - Certificación MAP	

eimplantación de acciones de mejora.		
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleado sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Existe formulario FO-PD-09 donde se incluye los objetivos y proyectos de la institución para el cumplimiento de los objetivos anuales Evidencia: - Formulario FO-PD-09	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Existe procedimiento PR-RH-07 y formulario FO-PD-03 Encuesta Medición de Clima Organizacional Evidencia: - Procedimiento PR-RH-07 - Formulario FO-PD-03	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	Existen buzones internos donde se incentiva al colaborador a ofrecer su opinión libremente, el mismo es manejado por una comisión incluidos miembros del comité de ética y de la OAI. Evidencia: - Buzones internos	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Existen señalizaciones en cada una de las áreas Evidencia: - Murales con informaciones relevantes - Señalización en las áreas	
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.	Controles existentes de licencias garantizadas bajo la aplicación de la ley No. 8701 Evidencia: - Permisos, licencias médicas, permisos por estudios, licencia por maternidad/ paternidad	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	La Institución tiene departamentos en los que los colaboradores especiales tienen la	

	oportunidad de ser empleados por sus capacidades intelectuales o competencias técnicas que puedan desempeñar. Existen en nómina colaboradores con discapacidad del habla y discapacidad visual, entre otros. Evidencia: - Nomina institucional	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).		No se encontró evidencia para Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).		No existe evidencia para Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).
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.	En el organigrama institucional existe la Dirección de Asistencia Social. Acuerdos: 1) En fecha 02-11-2020 - Con la Junta de Aviación , en el que se otorga en calidad de préstamo para uso administrativo, un inmueble valorado en RD\$100 millones de	

	<p>pesos. Con dicho convenio el Estado Dominicano se estará ahorrando alrededor de RD\$10 millones de pesos mensuales en gastos y alrededor de RD\$1 millón por concepto de alquiler.</p> <p>Se realizó acuerdo con SENASA para facilitar en calidad de préstamo un inmueble valorado en RD\$30 millones de pesos, ubicado en el municipio de San Pedro de Macorís, con el que la institución ahorrará cerca de RD\$1.2 millones de pesos anuales.</p> <p>Acuerdo con RADIO TELEVISION DOMINICANA, para gestión de transmisión de sorteos y otros</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contratos firmados 	
<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>Se realizó en conjunto con el Ministerio de Salud Publica una jornada extendida de realización de Pruebas PCR y vacunas contra el COVID -19 en las Instalaciones del Plan Social del Billetero.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos de los operativos - Listado de personas impactadas. 	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>La Dirección Jurídica, así como la Dirección de Compras de la entidad están en constante seguimiento a los procesos de contratación y acuerdos en los que se encuentra la entidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Licitaciones realizadas 	

5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se encontró evidencia para Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Existe procedimiento PR-JR-05 Evidencia: - Procedimiento PR-JR-05	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se encontró evidencia para Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No se encontró evidencia para Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Existe el comité de compras y contrataciones. Existe procedimiento de Planificación de gestión de Compras PR-AD-07. En la actualidad, se ha fortalecido el tema de selección de proveedores, con miras de ampliar el marco de oportunidad de los mismos, esto realizando elecciones más inclusivas. Esto ha motivado a muchos proveedores que no se atrevían a concursar antes a hacerlo, pues ven nuevas oportunidades logradas que muchos proveedores. En lo que respecta a productos de higiene personal, se socializó con proveedores que usan productos amigables para el medio ambiente Evidencia: - Actas comité de compras y contrataciones - Procedimiento de Planificación de gestión de Compras PR-AD-07.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	Existe manual de procesos donde se establecen estos requisitos Evidencia: - Manual de procesos	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Se realizan encuestas de satisfacción ciudadana que se realizan de manera anual. Existen buzones de sugerencias, donde se captan las opiniones y sugerencias Evidencia: - encuesta de satisfacción ciudadana - informe encuesta satisfacción ciudadana.	
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.	Existen el comité de Calidad y el sistema de encuestas, donde son incluidos las opiniones de los clientes/ciudadanos Evidencia: - Comunicación con miembros comité de calidad. - Encuesta de satisfacción ciudadana - Informe encuesta satisfacción ciudadana	
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.).	Tenemos buzones de sugerencias colocados en los diversos pisos de la institución Evidencia: - Buzones de sugerencias	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de	Se realizan informes anuales y son entregados al área de Libre acceso de la información para sus publicaciones Evidencia:	

preparación y publicación de información en Intranet).	- Publicaciones en el portal institucional, sección de transparencia	
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).		No se encontró evidencia para Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios y co-evaluadores
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.		No existe evidencia para 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
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.		No se encontró evidencia para 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

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Incluido en el PEI 2021-2024 Evidencia: - PEI 2021-2024	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Existe política PL-FN-01 y procedimiento PR-FN-01 Gestión Financiera Evidencia: - Política PL-FN-01 - Procedimiento PR-FN-01 Gestión Financiera	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Existe procedimiento PR-FN-02 gestión presupuestaria	

	Evidencia: - Procedimiento Gestión presupuestaria PR-FN-02	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorra de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Existen procedimientos PR-FN-10 Evidencia: - Procedimiento PR-FN-10	
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).	Existe procedimiento PR-FN-02 Gestión Presupuestaria. Dentro del organigrama de la dirección de planificación y desarrollo existe el departamento de planes programas y proyectos, POA 2021 actualizado Evidencia: - POA 2021 - Procedimiento PR-FN-02 - Organigrama institucional	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	En el organigrama institucional está desplegado en dos direcciones: Dirección financiera y Dirección Administrativa, esto evidencia el cumplimiento de este punto. Existen procedimientos descritos para la entidad financiera Evidencia: - Organigrama institucional	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Existen políticas PL-FN-01 y procedimientos descritos para la entidad financiera. Existe comité de ética que refuerza el cumplimiento de los procedimientos establecidos Evidencia: - Comunicación designando comité de ética. - Política PL-FN-01	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Reportes mensuales de ejecución presupuestaria Evidencia:	

	- Informes mensuales ejecución presupuestaria en la página web institucional, sección transparencia	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.4.Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurarse de relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>Existe Plan de comunicación interna. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de comunicación interna <p>Tenemos la Red pública donde están almacenados el manual de políticas y procedimientos, de esta manera el personal tiene libre acceso a la información de sus procesos Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carpeta pública en el servidor - Tenemos Plan de comunicación interna <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de comunicación interna <p>Existen correos institucionales, murales informativos, Plan de comunicación interna Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correos institucionales - Murales informativos donde se publica información relevante - Plan de comunicación interna <p>Manuales de política y procedimientos creados. Procedimiento de capacitación PR-RH-05 donde se incluye el desarrollo e</p>	

<p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida del posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>intercambio de conocimiento del colaborador</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual de políticas y procedimientos - Procedimiento de capacitación PR-RH-05 <p>Existe procedimiento PR-RH-06 de registro y control</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento PR-RH-06 de 	<p>No se encontró evidencia para Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>
---	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de</p>	<p>Existe política PL-TC-01 y procedimientos PR-TC-01, PR-TC-02, PR-TC-03, PR-TC-04, PR-TC-05, PR-TC-06, PR-TC-07, PR-TC-08, PR-TC-09, PR-TC-010. PEI 2021-2024</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PL-TC-01 - PR-TC-01, PR-TC-02, PR-TC-03, PR-TC-04, PR-TC-05, PR-TC-06, PR-TC-07, PR-TC-08, PR-TC-09, PR-TC-010. - PEI 2021-2024 	<p>No se encontró evidencia para Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de</p>

<p>retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <p>✓ La gestión de proyectos y tareas</p> <p>✓ La gestión del conocimiento</p> <p>✓ Las actividades formativas y de mejora</p>	<p>Aseguramos el uso eficaz y eficiente de la tecnología.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - política PL-TC-01 <p>Se realizó modificación a la política PL-TC-01 de Tecnología y a los procedimientos</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - política PL-TC-01 - Procedimientos PR-TC-01, PR-TC-02, PR-TC-03, PR-TC-04, PR-TC-05, PR-TC-06, PR-TC-07, PR-TC-08, PR-TC-09, PR-TC-10 <p>Se realizó modificación a la política PL-TC-01 de Tecnología y a los procedimientos</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - política PL-TC-01 <p>Procedimientos PR-TC-01, PR-TC-02, PR-TC-03, PR-TC-04, PR-TC-05, PR-TC-06, PR-TC-07, PR-TC-08, PR-TC-09, PR-TC-10</p> <p>Se realizó modificación a la política PL-TC-01 de Tecnología y a los procedimientos</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - política PL-TC-01 <p>Procedimientos PR-TC-01, PR-TC-02, PR-TC-03, PR-TC-04, PR-TC-05, PR-TC-06, PR-TC-07, PR-TC-08, PR-TC-09, PR-TC-10</p> <p>Se realizó modificación a la política PL-TC-01 de Tecnología y a los procedimientos</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - política PL-TC-01 <p>Procedimientos PR-TC-01, PR-TC-02, PR-TC-03, PR-TC-04, PR-TC-05, PR-TC-06, PR-TC-07, PR-TC-08, PR-TC-09, PR-TC-10</p>	<p>las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p>
--	--	--

<p>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</p> <p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>Se realizó modificación a la política PL-TC-01 de Tecnología y a los procedimientos</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - política PL-TC-01 <p>Procedimientos PR-TC-01, PR-TC-02, PR-TC-03, PR-TC-04, PR-TC-05, PR-TC-06, PR-TC-07, PR-TC-08, PR-TC-09, PR-TC-10</p> <p>Se realizó modificación a la política PL-TC-01 de Tecnología y a los procedimientos</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - política PL-TC-01 <p>Procedimientos PR-TC-01, PR-TC-02, PR-TC-03, PR-TC-04, PR-TC-05, PR-TC-06, PR-TC-07, PR-TC-08, PR-TC-09, PR-TC-10</p> <p>Existe portal WEB donde se reciben solicitudes de Asistencia Social</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal web donde se reciben solicitudes de ayuda de asistencia social. <p>Estamos atentos a las innovaciones</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe política PL-TC-01 	<p>No se encontró evidencia para Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>No se encontró evidencia para Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos</p>
--	--	---

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>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>Incluido en el POA 2021, PEI 2021-2024 y Plan Anual de Compras</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - POA 2021 - PEI 2021-2024 - Plan Anual de compras <p>La institución posee políticas y procedimientos de seguridad y salud ocupacional para los colaboradores y ciudadanos clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual SISTAP. <p>La institución posee políticas y procedimientos de seguridad y salud ocupacional para los colaboradores y ciudadanos clientes.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se encontró evidencia para Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios</p> <p>No se encontró evidencia para 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</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>- Manual SISTAP.</p> <p>Existe un restaurant, los ciudadanos de las diferentes localidades tienen acceso al mismo.</p> <p>Evidencia:</p> <p>- Restaurant ubicado en el primer piso de la institución</p>	<p>No se encontró evidencia para 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>
--	--	---

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>Tenemos el manual e políticas y procedimientos creados.</p> <p>Evidencia:</p> <p>- Mapa de Procesos</p> <p>La institución cuenta con un Manual de Organización y Funciones, Manual de Cargos y un conjunto de procedimientos documentados que especifican las responsabilidades de los propietarios y participantes de los procesos</p> <p>Evidencia:</p>	

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>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).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de organización y funciones - Manual de cargos <p>Como principio de mejora continua, anualmente se evalúan los procesos, estrategias y se actualizan</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de mejora anual derivado de la autoevaluación CAF <p>A través de los POA y PEI, la Dirección de Planificación y Desarrollo identifica la creación o actualización de procesos, que directamente impactan en la planificación estratégica institucional, a los fines de realizar los ajustes necesarios para contribuir al fortalecimiento institucional.</p> <p>Evidencia: Relación/Planificación políticas y procedimientos requeridos POA y PEI</p> <p>La institución realiza encuestas de satisfacción ciudadana de manera periódica de los servicios internos y externos ofrecidos, lo que proporciona informaciones que permite identificar oportunidades de mejoras de los procesos de la institución y con esto implementar acciones a los fines de cumplir con las expectativas de los grupos de interés. También contamos con buzones de sugerencias, a los fines de que los grupos de interés nos retroalimenten según su consideración sobre la gestión de los servicios solicitados.</p> <p>Evidencia:</p>	
---	---	--

<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • FO-PD-02 y FO-PD-03 formularios de encuesta para grupo de interés interno y externo. • Informes Análisis Encuestas de Satisfacción. • Informes Análisis de los Buzones enviados a la Máxima autoridad. <p>A través del Plan Anual de Compras y se contemplan todas las compras requeridas para la ejecución de proyectos institucionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de Compras 2020-2021 <p>POA 2020 y 2021</p> <p>Se revisan los procesos establecidos en políticas y se permite mejorar cambios de estos procedimientos mediante la política PL-PD-02</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - política PL-PD-02 <p>Desde el POA se identifican, monitorean y evalúa el impacto de las TIC, así como se desarrollan soluciones tecnológicas aplicables. Comité de calidad renovado.</p> <p>Evidencia:</p>	<p>No se encontró evidencia para Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos</p>
--	--	---

<p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>- POA 2020-2021</p>	<p>No se encontró evidencia para Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios</p>
--	------------------------	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>La visión estratégica de los productos y servicios institucionales se encuentran identificados en el Plan Operativo Anual 2020-2021 (POA). Evidencia: - POA 2021</p>	
<p>2. Involucraralosciudadanos/clientes eneldiseñoymejoradelosserviciosy productos (por ejemplo, por medio deencuestas, retroalimentación, grupos focales, sondesacercalosservicios yproductos y si son eficaces teniendo cuentaaspectosdegéneroydediversidad, etc.).</p>	<p>La institución, realiza de forma periódica, según el procedimiento de Medición de la Satisfacción de los Servicios a los diferentes grupos de interés, otro método utilizado para recoger informaciones de los ciudadanos, clientes y servidores es a través de los buzones de sugerencias. Evidencia: - PR-PD-06 Procedimiento Gestión de Satisfacción del Usuario/ Ciudadano. - Informe de encuesta de satisfacción al cliente. - Informe del buzón de sugerencias</p>	

<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>La institución, realiza de forma periódica, según el procedimiento de Medición de la Satisfacción de los Servicios a los diferentes grupos de interés, otro método utilizado para recoger informaciones de los ciudadanos, clientes y servidores es a través de los buzones de sugerencias</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - encuesta de satisfacción ciudadana - informe encuesta de satisfacción ciudadana 	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>		<p>No se encontró evidencia para involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles</p>
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>Inicio de charlas con la Dirección de Competitividad para la simplificación de trámites</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Charla vía zoom - Lista de asistencia a charla 	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>La institución cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) la cual tiene como objetivo facilitar las informaciones al público con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web con información relevante. • Redes Sociales con información relevante 	

<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>La organización tiene un horario de atención al ciudadano y demás grupos de interés externos de 8:00 a.m. a 4:00 pm. relevante, Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Página web con información relevante - murales con informaciones relevantes 	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>El buzón de quejas y sugerencias es el medio institucional para recibir retroalimentación de los colaboradores, clientes y el público en general sobre la satisfacción de los servicios. Encuesta anual de satisfacción ciudadana Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buzones de sugerencias - Informe encuesta anual de satisfacción ciudadana 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>		<p>No se encontró evidencia para Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece</p>
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>Acuerdo Interinstitucional con SUPERATE. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo Firmado 	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>		<p>No se encontró evidencia para Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>

4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No se encontró evidencia para Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se encontró evidencia para Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).		No se encontró evidencia para 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).
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).	Realización del CAF anualmente y Plan de mejora Evidencia: - Autoevaluación CAF - Plan anual de mejora derivado de la autoevaluación CAF	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar	Se realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana y se realizan aperturas mensuales de los buzones	

<p>soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p>de quejas y sugerencias. Obtuvimos un índice de satisfacción general de 86%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2021. - Procedimiento de Gestión de la Satisfacción Ciudadana (Manual general de políticas y procedimientos, págs. 53-67 <p>Se realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana, en dicha encuesta existe un acápite (elementos tangibles) donde se toma en consideración la accesibilidad a la institución. Obtuvimos un índice de satisfacción general de 86%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2021. <p>Se realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana como indicador del SISMAP. Existe procedimiento PR-PD-06 de Gestión de Satisfacción del Usuario/Ciudadano, además se cumplen con las regulaciones establecidas para la publicación de informaciones. Obtuvimos un índice de satisfacción general de 86%, una puntuación del SISMAP de</p>	<p>No se encontró evidencia para Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>
---	--	--

<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>51.62%, una puntuación del índice de Transparencia del 96.5%, del Índice de uso TIC e implementación de gobierno electrónico de 77.30% y del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas de 84.56%</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2021. - Puntuación del SISMAP. - Puntuación Portal Transparencia. - Puntuación OPTIC. - Puntuación SNCCP. <p>Se realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana como indicador del SISMAP. Existe procedimiento PR-PD-06 de Gestión de Satisfacción del Usuario/Ciudadano. Obteniendo una percepción Ciudadana de la Eficiencia/fiabilidad de 84%, Capacidad de Respuesta de 86%, Profesionalidad/confianza en el personal de 86% y de Empatía y Accesibilidad de 87%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2021 <p>Se realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana como indicador del SISMAP. Existe procedimiento PR-PD-06 de Gestión de Satisfacción del Usuario/Ciudadano. La encuesta se aplica diferenciando el servicio requerido por el ciudadano/cliente.</p>	
--	--	--

<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Obteniendo una percepción ciudadana sobre la adecuación de los servicios a sus necesidades de 50% adecuado, 14% ni adecuado ni inadecuado, 14% inadecuado y una media de satisfacción del 86%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2021. <p>Se realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana como indicador del SISMAP. El portal de la institución es mensualmente evaluado en base al cumplimiento de los requerimientos de la OPTIC y las NORTIC. . Obtuvimos un índice de satisfacción general de 86%, Puntuación de la OPTIC para la Página WEB de 77.30%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2021. 	
<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Se realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana como indicador del SISMAP. El portal de la institución es mensualmente evaluado en base al cumplimiento de los requerimientos de la OPTIC y las NORTIC. Obteniendo una percepción ciudadana de la Información clara y comprensible de 80.70% y una puntuación de la OPTIC para la Página WEB de 77.30.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2021. 	

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>La institución realiza de forma anual la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana. Existe procedimiento PR-PD-06 de Gestión de Satisfacción del Usuario/Ciudadano.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2021 	
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>La institución realiza de forma anual la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana. En el mismo fue medida la confianza donde obtuvimos un 86%. Existe procedimiento PR-PD-06 de Gestión de Satisfacción del Usuario/Ciudadano.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2021 - Procedimiento PR-PD-06 de Gestión de Satisfacción del Usuario/Ciudadano. 	

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>En la institución se diseñó e implementó el procedimiento de Gestión de la Satisfacción Ciudadana, se realizan aperturas de los</p>	<p>No se encontró evidencia para Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones</p>

<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>buzones de quejas y sugerencias y se procesan planes de mejorar para mitigar las quejas realizadas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual General de Políticas y procedimientos Págs. 53-67 - Informe de Apertura de los buzones de sugerencias. 	<p>No se encontró evidencia para Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>No se encontró evidencia para Indicador es de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>No se encontró evidencia para Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen</p>
--	--	---

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>La institución tiene un horario de servicio de 8:00 am a 4:00 pm. de lunes a viernes según se contempla en la Ley 41-08. Se realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana. Obteniendo una percepción ciudadana de un 86%</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Horario de servicios establecidos en la pestaña de servicios de la Página Web de la Institución. - Control de asistencia (ponche) 	

<p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ley 41-08. - Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2021. <p>Se realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana. Obteniendo una percepción ciudadana de un 73.21% satisfecho con el tiempo de espera para prestación de servicio, un 14.29% poco satisfecho y 12.50% insatisfecho</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2021. <p>Los servicios suministrados por la institución carecen de costos</p>	<p>No se encontró evidencia para Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Número de canales de información y su eficiencia.</p>	<p>La institución cuenta con varios canales identificados con claridad para la difusión de la información. Existe política PL-DC-01 para la gestión de comunicación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redes Sociales loteriardo (Facebook, Twitter, Instagram y Youtube - Acuerdo de transmisión de sorteos Canal de Tv. Radio Televisión Dominicana (Canal 4) y Lotería Nacional Dominicana 	

<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Página Web Institucional con información relevante <p>Se realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana como indicador del SISMAP. Existe procedimiento PR-PD-06 de Gestión de Satisfacción del Usuario/Ciudadano. Obteniendo una percepción ciudadana de un 78.95% de satisfacción en la atención personalizada.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2021. 	
<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>Incluidos en el PEI 2021-2024</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PEI 2021-2024 	
<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p>	<p>En la institución no existe la figura del defensor público.</p>	
<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Reporte de la OAI, obteniendo una puntuación de 96.5%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes en la página Web sección transparencia 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p>	<p>En la institución se diseñó e implementó el procedimiento de Gestión de la Satisfacción Ciudadana, se realizan aperturas de los buzones de quejas y sugerencias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual General de Políticas y procedimientos Págs. 53-67 	

<p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de Apertura de los buzones de sugerencias. <p>La institución es valorada en términos de transparencia con los indicadores de gestión obteniendo un 96.5% en el índice de transparencia y un 84.56% en el Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Puntuación del Índice de Transparencia - Puntuación del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas. 	<p>No se encontró evidencia para Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación</p>
--	--	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Capacitaciones impartidas durante el proceso inductivo y formación de identidad empresarial dentro del programa educativo. Existe procedimiento PR-RH-05 Capacitación y Desarrollo de Colaboradores logrando capacitar 406 colaboradores en las áreas de conocimiento y competencias institucionales.</p> <p>Evidencia:</p>	<p>No se encontró evidencia para La imagen y el rendimiento global de la organización</p>

<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informe del Departamento de Capacitación. - Listado de participantes en capacitación. <p>Comité de calidad renovado, en el mismo se incluyen miembros directores de áreas: Dirección Asistencia Social, Dirección de Control interno, Encargada de compras, subdirectora de Gestión Humana. Tomando en cuenta los sub indicadores del indicador 01 de Gestión de la calidad obtuvimos una puntuación de 92.3%</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aprobación Nuevo Comité de Calidad. - Indicador I del SISMAP Lotería Nacional 	
<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>Existe un comité de Ética, dicho comité han realizado diversas actividades explicando y entregando el código de ética.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos de Actividades en las diferentes oficinas de la institución. 	
<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>		<p>No se encontró evidencia para Mecanismos de consulta y dialogo</p>
<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Planes de ayudas fijas o únicas aplicables para los más necesitados. Dirección de asistencia social dentro del organigrama institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Políticas y procedimientos PL-AS-01, PR-AS-01, PR-AS-02, PR-AS-03, PR-AS-04, PR-AS-05 - Informes de asistencia social 	

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con lossistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. 4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido. 5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. 		<p>No se encontró evidencia para la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>No se encontró evidencia para el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>No se encontró evidencia para el reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>No se encontró evidencia para La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido</p> <p>No se encontró evidencia para El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horario, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 	<p>Se está trabajando con colaboradores remotamente para evitar aglomeraciones por el Covid-19, de igual manera con aquellos colaboradores que son de alto riesgo por enfermedades.</p>	<p>No se encontró evidencia para El ambiente de trabajo y la cultura de la organización</p>

3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.		No se encontró evidencia para La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización
4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.		No se encontró evidencia para la disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	Existe procedimiento PR-RH-05 Sobre Capacitación y Desarrollo de Colaboradores, se realiza de manera anual el plan de capacitación. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento PR-RH-05 Sobre Capacitación y Desarrollo de Colaboradores. - Plan de capacitación Institucional 2021. 	No se encontró evidencia para plan de carrera sistemático y desarrollo de competencias. No se encontró evidencia para Motivación y empoderamiento

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	Existe procedimiento PR-RH-06 sobre Registro y Control, se realiza de manera semestral los indicadores Absentismo 20.74% y Rotación 28.44% Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> - Informe de RRHH sobre Absentismo y Rotación primer semestre 2021. 	

<p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>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. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<p>El comité de ética realizó la encuesta de clima ético el 28 de Junio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta realizada - Informe de la encuesta. <p>Existe procedimiento PR-RH-04 sobre Evaluación del Desempeño y Planificación del Desarrollo. Se realizaron los acuerdos de desempeño con los empleados para el año 2021.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento PR-RH-04 sobre Evaluación del Desempeño y Planificación del Desarrollo. - 584 Acuerdos de desempeños firmados por los colaboradores con sus superiores. <p>Se realiza de manera anual la encuesta de satisfacción ciudadana, donde se mide el trato que el personal ha dado al ciudadano/cliente, con un 92.86% satisfecho.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe anual de Encuesta de satisfacción ciudadana 2021 	<p>No se encontró evidencia para Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades</p> <p>No se encontró evidencia para nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación.</p> <p>No se encontró evidencia para Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades</p>
---	---	---

8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se encontró evidencia para Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).		No se encontró evidencia para Número de dilemas éticos reportados
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	<p>La Dirección de Asistencia Social asiste a diversas actividades relacionadas a la responsabilidad social, donde los colaboradores asisten de manera regular a participar de las mismas</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos de Operativos realizados. 	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>Durante este 2do trimestre para el programa de asistencia social fijo (ayudas fijas), la Dirección de Desarrollo y Asistencia Social entregó beneficios económicos a 156 personas de escasos recursos, este monto ascendió a RD\$ 251,125.00.</p> <p>Con respecto al programa asistencial único (Ayudas Únicas), para este trimestre fueron recibidas cuarenta y siete (47) solicitudes de ayudas, de las cuales</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleador o contribuyente a la sociedad local o global). 3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.). 4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo 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.). 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.). 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>diecisiete (17) correspondieron a personas de escasos recursos económicos y treinta (30) a organizaciones sin fines de lucro “ONG’s”.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cheques entregados - Fotos de entrega de recursos 	<p>No se encontró evidencia para reputación de la organización.</p> <p>No se encontró evidencia para Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional</p> <p>No se encontró evidencia para Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales</p> <p>No se encontró evidencia para Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional.</p> <p>No se encontró evidencia para percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional e internacional.</p>
---	--	--

<p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Se realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana y se realizan aperturas mensuales de los buzones de quejas y sugerencias. Obteniendo una percepción ciudadana de 87% en empatía/accesibilidad y 86% en profesionalidad/confianza en el personal.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2021. 	<p>No se encontró evidencia para 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</p> <p>No se encontró evidencia para Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p>		<p>No se encontró evidencia para Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos</p>

<p>a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>29 no videntes que participan en los sorteos de la institución, de igual manera posee varios empleados con diversas discapacidades.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nomina institucional <p>Existe el Restaurante Billini, una iniciativa para la venta de comida de calidad y a bajo costo para empleados internos. Donde se despachan alrededor de 300 platos de comida diarios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Restaurante Billini ubicado en la primera planta de la institución. - Histórico de ventas de comidas <p>La institución realiza y publica trimestralmente, en el portal transparencia, la relación de beneficiarios y estadísticas de los programas sociales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe estadístico trimestral. 	<p>No se encontró evidencia Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas</p> <p>No existe evidencia para Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados)</p> <p>No existe evidencia para Intercambio productivo de conocimientos e información con otros</p>
--	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p> <p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p> <p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>Se realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana. obteniendo una percepción general de la satisfacción de 86% Con respecto al programa asistencial único (Ayudas Únicas), para este trimestre fueron recibidas cuarenta y siete (47) solicitudes de ayudas, de las cuales diecisiete (17) correspondieron a personas de escasos recursos económicos y treinta (30) a organizaciones sin fines de lucro “ONG’s”.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2021. - Informe trimestral de ayudas y donaciones colgado en la página web. <p>Se realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana. Obteniendo una percepción general de satisfacción de un 64%. Con respecto al programa asistencial único (Ayudas Únicas), para este trimestre fueron recibidas cuarenta y siete (47) solicitudes de ayudas, de las cuales diecisiete (17) correspondieron a personas de escasos recursos económicos y treinta</p>	<p>No se encontró evidencia para Resultados en términos de outcome.</p>

<p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p> <p>5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</p> <p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>(30) a organizaciones sin fines de lucro “ONG’s”.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2021 - Soporte de cheques entregados - Informe trimestral de estadística. 	<p>No se encontró evidencia para Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización</p> <p>No se encontró evidencia para Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto</p> <p>No se encontró evidencia para Resultados del benchmarking.</p> <p>No se encontró evidencia para Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto</p>
--	--	---

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p> <p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p> <p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>Se realizó una modificación a la matriz de los billetes, esto con el fin de cumplir con la devolución en premios.</p>	<p>No se encontró evidencia para La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p> <p>No se encontró evidencia para 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.</p>

<p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p> <p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matriz de billetes actualizada <p>Acuerdo firmado con SUPERATE (PROSOLI)</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo firmado. <p>En la institución se realizan mediciones trimestrales de las ejecutorias presupuestarias. Logrando un cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros del 32 % en el período enero – junio 2021.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de estado ejecución presupuestaria <p>Existe política PL-AI-03 de control interno</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reportes realizados por el departamento de control interno 	<p>No se encontró evidencia para Resultados de benchmarking</p> <p>No se encontró evidencia para 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</p> <p>No se encontró evidencia para resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de las organizaciones.</p> <p>No se encontró evidencia para Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión</p> <p>No se encontró evidencia para eficiencia de 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.