



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Dirección General de Comunicación de la Presidencia de la República Dominicana

FECHA:

30 de Julio 2021

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autodiagnóstico Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autodiagnóstico Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF **“Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública”** elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autodiagnóstico, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias</p>	<p>La institución cuenta con la filosofía institucional aprobada (misión, visión y valores) alineadas a la Estrategia Nacional de Desarrollo y el Plan Plurianual del Sector Público.</p> <p>Evidencia: Filosofía institucional (misión, visión y valores) aprobada</p> <p>La institución cuenta con un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales</p> <p>Evidencia: Filosofía institucional (misión, visión y valores) aprobada</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional</p>	<p>La misión, visión y valores están alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo, los ODS y el Plan Plurianual del Sector Público</p>	
<p>de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Evidencia: Misión, Visión, Valores aprobada</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Se comunica la misión, visión y valores a través de la página web, y se socializa a lo interno mediante la entrega de misión, visión y valores para portal con el carnet y la presentación en la recepción de la institución.</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones</p>	<p>Evidencia: Página Web Presidencia https://presidencia.gob.do/transparencia/plan-estrategico Carnet y placa con misión, visión y valores aprobados</p> <p>Se hace revisión periódicamente según lo contemplado en el procedimiento de planificación estratégica.</p> <p>Evidencia: DICOM.PP.38 Planificación Estratégica</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p>	<p>La institución cuenta con código de ética y un comité de ética institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Acta conformación Comité de Ética Reglamento Interno Código de Ética Institucional</p>	
<p>reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Se realizan reuniones periódicas de evaluación de la gestión y evaluación de clima laboral.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Minutas de las reuniones Resultados de las encuestas</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> <p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Contamos con una Estructura organizacional aprobada y su correspondiente manual de cargos.</p> <p>Evidencia: Organigrama Institucional aprobado</p> <p>https://presidencia.gob.do/transparencia/?page=organigrama Manual de Organización y Funciones aprobado por el MAP. Manual de descripción de cargos.</p> <p>La institución define resultado e indicadores a todas las áreas de la institución a través de los planes operativos anuales.</p> <p>Evidencia: Plan Operativo Anual y medición de la ejecución del plan</p> <p>La institución introduce mejoras en el sistema y el rendimiento de la organización a través de la política de reclutamiento y selección que fomenta la no discriminación y la equidad de género.</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros</p>	<p>Evidencia: Procedimiento de reclutamiento y selección Estadísticas de género del personal</p> <p>Tenemos evidencia la gestión de la información y de los indicadores mediante el seguimiento del plan estratégico institucional y plan operativo anual y la gestión de las NOBACI.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>estratégicos y operativos de la organización.</p> <p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Evidencia: Plan Estratégico, POA y su seguimiento, Autoevaluación y Plan de Acción NOBACI</p> <p>La institución realiza el ejercicio de la Autoevaluación Anual del CAF y se alinea a dicho modelo.</p> <p>Evidencia: Autoevaluación Anual del CAF</p> <p>Se evidencia una efectiva comunicación tanto interna como externa, a través del uso de los medios de alcance a la población.</p> <p>Evidencia: Posteos redes sociales cuenta @comunicaciondo, correos electrónicos masivos a la institución enviados desde recursos humanos, Boletín informativo trimestral</p> <p>Se evidencia la intención de generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo mediante la designación de equipos de trabajo para abordar varios procesos o proyectos.</p> <p>Evidencia: Designación Comité NOBACI y CAF Plan Operativo Anual</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se evidencia una efectiva comunicación tanto interna como externa, a través del uso de los medios de alcance a la población.</p> <p>Evidencia: Posteos redes sociales cuenta @comunicaciondo, correos electrónicos masivos a la institución enviados desde recursos humanos, Boletín informativo trimestral</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Se evidencia el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua mediante la evaluación del desempeño y la retroalimentación de los empleados, y los planes de mejora resultado de la evaluación del clima, NOBACI y el CAF.</p> <p>Evidencia: Procedimiento Evaluación del Desempeño Plan de Mejora de Clima, NOBACI, CAF</p> <p>La institución anualmente socializa resultados de la encuesta clima aplicada, dando seguimiento a la ejecución del plan de mejora.</p> <p>Evidencia: Plan de mejora de clima y socialización.</p>	

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p>	<p>Se evidencia que la nuestra máxima autoridad predica con el ejemplo actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos mediante la aceptación y compromiso con el código de pautas éticas.</p> <p>Evidencia: Carta Compromiso Ético de la Dirección General y Subdirección</p> <p>Se evidencia que la institución promueve una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados.</p> <p>Evidencia: Código de Ética Institucional Carta Compromiso Ético</p>	
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se evidencia el interés de la institución en Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización al realiza la Encuesta de Clima Organizacional para conocer las opiniones de los colaboradores y hacer planes de mejora.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima Laboral Procedimiento de Clima</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Se evidencia el interés de apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización, mediante las descripciones de cargo para definir las tareas, el plan de capacitación para desarrollar las competencias necesarias y la elaboración de los acuerdos de desempeño de los colaboradores tomando en cuenta los objetivos organizacionales.</p> <p>Evidencia: Acuerdos de Desempeño de los colaboradores Perfiles de Puesto Plan de Capacitaciones</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Se evidencia el interés de animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas, al crear comités que asuman la responsabilidad de proyectos, iniciativas o actividades relevantes para la institución.</p> <p>Evidencia: Creación Comité CAF Creación Comité NOBACI</p>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Se evidencia el interés de Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias mediante la evaluación de las competencias y el plan de capacitación.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Evidencia: Evaluación del Desempeño por competencias Plan de Capacitación</p> <p>Se evidencia el interés de reconocer los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo mediante el pago de un bono fruto de la evaluación del desempeño.</p> <p>Evidencia: Evaluación del Desempeño Procedimiento compensación y beneficios</p>	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>Se analizan necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización mediante la realización del proyecto Puertas Abiertas, y la realización de actividades con los medios de comunicación y la interacción por redes sociales con la ciudadanía para recolectar sus intereses.</p> <p>Evidencia: Grabaciones de Puertas Abiertas Reuniones con los medios de comunicación</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	<p>La institución mantiene contacto permanente con las demás instituciones gubernamentales como órgano rector en materia de comunicación y apoya todas las políticas presentándolas a través del Portal Institucional.</p> <p>Evidencia: Portal institucional www.presidencia.gob.do Agenda de grabación material audiovisual de la Dirección de Producción</p>	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>La institución cumple con las normativas de compras y contrataciones, transparencia, NOBACI, presupuesto, control interno, etc.</p> <p>Evidencia: Portal institucional www.presidencia.gob.do</p>	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>Se evidencia que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas mediante el plan estratégico, el presupuesto aprobado, y la ejecución a través de la plataforma del SIGEF y le monitoreo de las metas presidenciales.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Presupuesto aprobado Ejecución a través de la plataforma del SIGEF Monitoreo de las metas presidenciales</p>	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y	<p>La institución mantiene alianza con los grupos de interés llevando a cabo actividades informativas y de integración con todos los ministerios y con los comunicadores.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Evidencia: Convocatorias a las actividades informativas</p> <p>Se evidencia la participación en actividades relacionadas con los ministerios, con los medios de comunicación, y con todas las actividades realizadas por el presidente.</p> <p>Evidencia: Portal institucional www.presidencia.gob.do Agenda del Presidente de la República</p> <p>La institución realiza notas de prensa y material audiovisual que es divulgado en el portal institucional y redes sociales. Maneja una imagen institucional definida.</p> <p>Evidencia: Redes sociales de la institución @presidenciaRD @comunicacionesRD, Twitter, Youtube, Facebook, etc. Portal web institucional www.presidencia.gob.do</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Se evidencia la recopilación mediante el análisis FODA que se realiza para la planificación estratégica.</p> <p>Evidencia: Análisis FODA incluido en el plan estratégico.</p> <p>Se evidencia la identificación de los grupos de interés relevantes y su socialización a la organización en plan estratégico institucional</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Colocado en el Portal de Transparencia</p> <p>N/A por la naturaleza de la institución</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Se evidencia la el desempeño interno ya las capacidades de la organización mediante el análisis FODA que se realiza para la planificación estratégica.</p> <p>Evidencia: Análisis FODA incluido en el plan estratégico.</p>	

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Se evidencia la traducción de la misión y visión en objetivos estratégicos mediante el plan estratégico y POAs donde se detallan las acciones a llevar a cabo.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico POA Manual de Evaluación de Riesgos</p> <p>Para los fines del análisis FODA se contemplaron las expectativas de la ciudadanía, resultado de reportes de las redes sociales.</p> <p>Evidencia: Reportes de las Redes Sociales</p> <p>La institución desarrolla un Plan de Protección al Medio Ambiente y se integran aspectos de sostenibilidad en el Plan Operativo.</p> <p>Evidencia: Plan de Protección al Medio Ambiente Plan Operativo Anual</p> <p>La institución asegura la disponibilidad de recursos mediante el presupuesto anual y el Plan Anual de Compras</p> <p>Evidencia: Presupuesto anual Plan Anual de Compras</p>	

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos</p>	<p>Se evidencia la implantación de la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades en el Plan Estratégico Institucional, estableciendo los proyectos en los planes operativos anuales y la estructura organizativa adecuada.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional Plan Operativo Anual Estructura organizativa aprobada</p> <p>La institución elabora Planes Operativos partiendo de los objetivos definidos en el Plan estratégico, en los cuales se definen los indicadores para cada actividad de cada uno de los proyectos contemplados.</p> <p>Evidencia: Plan Operativo Anual</p> <p>La institución publica su Plan Estratégico y su Plan Operativo en el Portal Web, así como el reporte de ejecución del POA.</p> <p>Evidencia: Plan Operativo Anual en la página web Reporte de Ejecución del POA en la página web</p> <p>La institución realiza un monitoreo trimestral de los planes operativos de las áreas para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar ajustes si es necesario.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
(direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	Evidencia: Reporte Trimestral de Ejecución POA	

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>La institución identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovación mediante la inclusión en su estructura de un área de desarrollo de software, un área de calidad y la inclusión en su Plan Estratégico Institucional proyectos vinculados a la sistematización y a la implantación de modelos de calidad que fomentan el proceso de mejora continua.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional Estructura Organizativa</p> <p>Se construye una cultura impulsada por la innovación y se crea un espacio para el desarrollo mediante la existencia de un Plan de Capacitación que abarca a todos los colaboradores donde se incluyen capacitaciones para el correcto uso de la tecnología.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Plan de Capacitación</p> <p>Se promueven los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal mediante la realización de concursos internos para promover la participación del personal en la creación de elementos que faciliten los procesos internos y permitan la integración e identificación del personal con la institución.</p> <p>Evidencia: Bases de concurso para la definición de nombre de la revista y mascota institucional</p> <p>La institución asegura la disponibilidad de recursos para la implementación de cambios planificados mediante la elaboración del presupuesto anual</p> <p>Evidencia: Presupuesto anual aprobado</p>	<p>No se evidencia que se comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>La institución realiza anualmente un levantamiento a nivel presupuestario con referencia de los requerimientos de recursos de las áreas. Las necesidades de los recursos son gestionadas acorde a los planes operativos de las áreas y a la ejecución presupuestaria anual.</p> <p>Evidencia: Plan operativo anual Acciones de personal</p> <p>La institución implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos por medio de evaluaciones para el reclutamiento, evaluación por competencia al personal para gestionar capacitaciones para el desarrollo de los colaboradores, recompensas por el buen desempeño de sus labores.</p> <p>Evidencia: Política de reclutamiento y selección Evaluación por competencias al personal Política de compensación y beneficios</p> <p>Se contemplan los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral en los distintos procedimientos y políticas de recursos humanos.</p> <p>Evidencia:</p>	<p>No se evidencia la implementación de una política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>Procedimiento de reclutamiento y selección Procedimiento de compensación y beneficios Procedimiento de Evaluación del Desempeño</p> <p>La institución gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, visión y valores, centrándose en las habilidades de liderazgo, digitales y de innovación.</p> <p>Evidencia: Procedimiento de reclutamiento y selección Evaluaciones para reclutamiento</p>	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por</p>	<p>Se contempla el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones en el Manual Técnico de Recursos Humanos.</p> <p>Evidencia: Manual Técnico de Recursos Humanos</p> <p>La institución elabora anualmente acuerdos de desempeño para cada colaborador y a final de año se realiza la evaluación de dicho acuerdo y fomentando los diálogos de desempeño.</p> <p>Evidencia: Acuerdos de Desempeño 2020 Evaluación del Desempeño 2020</p> <p>Se aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización llevando las estadísticas de género</p>	<p>No se evidencia la gestión del desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>y manteniendo los porcentajes adecuados y en la equidad de género contemplada en los procedimientos de recursos humanos.</p> <p>Evidencia: Procedimiento de reclutamiento y selección Procedimiento de compensación y beneficios Procedimiento de Evaluación del Desempeño Manual Técnico de Recursos Humanos</p>	

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>La institución implementa un plan de desarrollo de recursos humanos basado en los resultados de la evaluación del desempeño por competencias realizada a los colaboradores.</p> <p>Evidencia: Evaluación del desempeño por competencias Plan de capacitación</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>La institución capta personal que apoyen con el logro de la misión, visión y objetivos y desarrolla las capacidades de los colaboradores mediante el plan de capacitación.</p> <p>Evidencia: Política de reclutamiento y selección Evaluación del desempeño por competencias Plan de capacitación</p>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>Se evidencia las nuevas e innovadoras formas de aprendizaje mediante las capacitaciones virtuales que hace la institución con el apoyo de otras instituciones como el INFOTEP, INAP.</p> <p>Evidencias: Capacitaciones de Excel del INFOTEP Capacitación Trabajo en Equipo del INFOTEP Capacitaciones virtuales con el INAP</p>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>La institución establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, como liderazgo y habilidades gerenciales.</p> <p>Evidencia: Solicitud de capacitación al personal por parte de RRHH Plan de Capacitación</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se evidencia la guía y apoyo a los nuevos empleados a través de tutorías y asesoramiento individual de parte de los demás colaboradores y del líder del equipo.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Designación de colaborador para dar mentoría a demás colaboradores del equipo</p> <p>Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados</p> <p>Evidencias: Comunicación traslado interno de personal</p>	
<p>7) Desarrolla y promueve 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>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>9) Evalúa 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 del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo y promoción de métodos modernos de formación, por cursos virtuales en colaboración con institutos y universidades.</p> <p>Evidencia: Convocatorias cursos virtuales del INFOTEP (trabajo en equipo, Excel...</p> <p>La institución planifica las actividades formativas y desarrollo de técnicas de comunicación, resolución de conflictos, enfoque de ética.</p> <p>Evidencia: Plan de Capacitación Plan de Trabajo del Comité de Ética</p> <p>Se contempla la evaluación en el procedimiento de capacitación.</p> <p>Evidencia: Manual Técnico de Recursos Humanos</p>	

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de</p>	<p>La institución promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo mediante la creación de Comités multidisciplinarios para abordar distintos temas.</p> <p>Evidencia: Resolución designación Comité CAF, CETICGE y designación del Comité NOBACI Buzones de sugerencias</p> <p>La institución propicia la presentación de ideas de los empleados mediante encuestas realizadas desde el correo de Recursos Humanos, la participación en concursos internos, los buzones de sugerencias, entre otros.</p> <p>Evidencia: Buzón de sugerencias Encuestas Bases de concursos internos</p>	
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los</p>	<p>La institución involucra a los empleados en el desarrollo de planes, estrategia, diseño de los procesos y en la identificación de actividades de mejora.</p> <p>Evidencia: Listado reuniones de levantamiento de procesos Correos con sugerencias de mejora de procesos</p> <p>La institución procura el consenso entre directivos y empleados mediante los acuerdos de desempeño que definen en consenso entre el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>superior y el empleado las metas y la forma de medir su cumplimiento.</p> <p>Evidencia: Acuerdos de Desempeño Institucional</p> <p>Se realizan encuestas anuales de clima laboral y se socializan los resultados a todo el personal.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima Laboral Plan de Mejora de la encuesta de clima</p> <p>Se evidencia el aseguramiento de las buenas condiciones de trabajo en la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral mediante el Plan de Seguridad Institucional.</p> <p>Evidencia: Plan de Seguridad Institucional Protocolo para Manejo de Covid</p> <p>La institución ofrece flexibilidad a los empleados para lograr un equilibrio entre trabajo y la vida de los empleados, mediante la implementación del teletrabajo, turnándose los miembros del equipo.</p> <p>Evidencia: Comunicación Recursos Humanos informando sobre implementación del teletrabajo.</p>	<p>No se evidencia que se aseguren que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>		<p>No se evidencia la especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>La institución proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria.</p> <p>Evidencia: Política de compensación y Beneficios</p>	<p>No se evidencian planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la institución identifica socios claves del sector privado, sociedad civil y sector públicos, como son los proveedores de servicios e insumos.</p> <p>Evidencia: Lista de proveedores del Departamento de Compras Listado de proveedores de colocación de publicidad</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para</p>	<p>Se gestionan acuerdos de colaboración para la colocación de la publicidad en los medios para mejorar el alcance y disminuir los costos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Evidencia: Contrato con la empresa de colocación de medios</p> <p>Se definen los roles y responsabilidades de cada socio, mediante el contrato firmado con la empresa de colocación de medios.</p> <p>Evidencia: Contrato con la empresa de colocación de medios</p> <p>Acuerdo con el canal 4 para transmitir la comunicación del gobierno.</p> <p>Evidencia: Normativa que rige la Alianza</p> <p>La institución evalúa cada proveedor al momento de recibida la propuesta en el contexto de las normativas vigentes para contratación de un bien o servicio y para fines de pago.</p> <p>Evidencia: Certificaciones de impuestos al día del proveedor</p>	<p>No se evidencian las necesidades de Alianzas Pública y Privadas</p>

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización. 2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros. 3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios. 	<p>Se evidencia la transparencia institucional mediante una política de información proactiva, en la cual se proporciona vía nuestro portal web de transparencia, toda la información relativa a la organización.</p> <p>Evidencia: Memorias de Rendición de Cuentas del Portal Web Reportes de Ejecución del POA</p> <p>La institución incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones mediante encuestas de opinión, creación del Comité de Calidad para realizar las mejoras a la institución, se cuenta con buzón de quejas.</p> <p>Evidencia: Buzón de quejas Carta conformación del Comité de Calidad Encuesta para conocer al personal</p> <p>Se define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes mediante la opinión en las redes sociales de comunicaciones.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Evidencias: Reporte Redes sociales @comunicacionesdo y @presidenciard</p> <p>Nuestra institución no brinda servicio directo al ciudadano, por lo que estamos exentos de la Carta compromiso al ciudadano.</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>La institución alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>Evidencia: Plan Operativo Anual Presupuesto Anual</p> <p>Se evalúan los riesgos de las decisiones financieras en el proceso de elaboración del presupuesto integrando una ejecución en la cual se contempla el producto de la institución</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p> <p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>contemplando el gasto que se genera para el mismo.</p> <p>Evidencia: Presupuesto Institucional Ejecución Físico Financiera</p> <p>La institución asegura la transparencia financiera y presupuestaria por medio de la publicación del presupuesto en el portal web, la publicación de los procesos de compras en el portal.</p> <p>Evidencia: Publicación del presupuesto en portal web Publicación de los procesos de compras en el portal web</p> <p>La institución asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros utilizando sistemas de control y evaluación eficiente.</p> <p>Evidencia: Ejecución Presupuestaria</p> <p>Se gestiona la planificación reduciendo los gastos por actividad presupuestaria y por las cuentas correspondientes.</p> <p>Evidencia: Presupuesto</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La institución delega y descentraliza las responsabilidades financieras en los integrantes de la Dirección Administrativa y Financiera, aunque el control financiero esta centralizado en la Dirección Financiera pero se mantiene el control mediante el proceso de autorizaciones de la Contraloría General y el uso del SIGEF.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Normativa que designa la Unidad de Contraloría Interna en la Institución Accesos al SIGEF</p>	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Se crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización mediante el uso de un servidor de almacenamiento de información central con acceso a las diferentes áreas y personas interesadas.</p> <p>Evidencia: Print Screen del Qnap</p> <p>Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente mediante una</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>adecuada clasificación y organización de la información presentada externamente a través del portal de transparencia.</p> <p>Evidencia: Print screen Portal de Transparencia</p> <p>Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales organización mediante el uso de un servidor de almacenamiento de información central con acceso a las diferentes áreas y personas interesadas.</p> <p>Evidencia: Print Screen del Qnap</p> <p>Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos mediante el uso de un servidor de almacenamiento de información central con acceso a las diferentes áreas y personas interesadas.</p> <p>Evidencia: Print Screen del Qnap</p> <p>La institución monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad mediante el uso de un servidor de almacenamiento de información central con acceso</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>a las diferentes áreas y personas interesadas que cuenta con un espacio donde se encuentran todos los documentos oficialmente aprobados.</p> <p>Evidencia: Print Screen del Qnap</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>La institución desarrolla canales internos de comunicación para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevante.</p> <p>Evidencia: Política de Comunicación Interna aprobada</p> <p>La institución asegura el acceso e intercambio de información y datos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar.</p> <p>Evidencia: Informaciones de relevancia transmitidas vía las Redes Sociales y portal web de Presidencia.</p> <p>La institución asegura que el conocimiento clave de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma, mediante los trabajos en equipo para que todos los colaboradores del equipo estén al tanto de todos los proyectos y tareas, así como la creación de carpetas compartidas donde se cargan los documentos que se elaboran en cada unidad.</p> <p>Evidencia: Archivos digitales en las nubes con las carpetas compartida de cada área de la organización</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>Se evidencia el diseño de la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos definidos en el Plan Estratégico Institucional, plasmados en el plan operativo de la institución.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico 2021-2024 Plan Operativo Anual</p> <p>La institución monitorea y evalúa la rentabilidad de las tecnologías mediante el proceso de compra donde se evalúan las opciones y se identifica la mejor opción.</p> <p>Evidencia: Procedimiento de solicitud de compras tecnológicas</p> <p>Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado mediante la información cargada de datos abiertos gubernamental y el uso de diversos programas de datos abiertos</p>	<p>No se evidencia el monitoreo y evaluación sistémica de la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios,</p>	<p>en el desarrollo de las páginas web institucionales que administra la institución.</p> <p>Evidencia: Listado de los software utilizados: Debian 10 Buster CentOs 9 Maria DB Wordpress Drupal Apache NginX PhP Laravel Composer Git Node Js Python Print screen datos abiertos DICOM</p> <p>La institución utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación de todos sus colaboradores mediante un sistema de archivo compartido en la nube para cada área organizacional.</p> <p>Evidencia Carpetas de archivos en la nube (Qnap)</p> <p>La Institución aplica las TIC mediante el uso de la plataforma 311 para recepción de denuncias, quejas y sugerencias y el Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Evidencias: Evaluación del SAIP Estadísticas del Sistema 311</p> <p>La institución implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos mediante firewalls de última generación con control de aplicación, Prevención de pérdida de la data y Antivirus.</p> <p>Evidencia: Print Screen del sistema de protección de data “Unified Threat Management”</p> <p>Tomamos en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC mediante un menú de accesibilidad para personas con discapacidad en el portal web institucional.</p> <p>Evidencia: Print screen del portal web</p>	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	<p>La institución garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones, incluyendo los medios de transporte, equipos electrónicos y materiales.</p> <p>Evidencia: Reporte mantenimiento de vehículos desde el área de servicios generales Mantenimiento de las instalaciones Solicitudes y compra de equipos</p>	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	<p>Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes mediante la aplicación del Plan de Seguridad Institucional.</p> <p>Evidencia: Plan de Seguridad Institucional</p>	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.	<p>La institución aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones mediante un procedimiento de manejo de activos fijos.</p> <p>Evidencia: Procedimiento de manejo de activos fijos.</p>	<p>No se evidencia la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de	<p>La institución brinda un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
las instalaciones para actividades de la comunidad.	para actividades de la comunidad de periodistas. Evidencia: Convocatorias a actividades con periodistas	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	La institución garantiza el uso eficaz eficiente y sostenible de los medios de transporte y recursos energéticos, mediante la distribución eficiente de los vehículos asignados para que siempre haya vehículos disponibles para las distintas labores de la organización. Evidencia: Informe distribución eficiente de los vehículos institucionales Se garantiza una adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades de los empleados brindándoles un estacionamiento para los fines correspondientes. Evidencia: Contrato de terreno para estacionamiento	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>La institución identifica, mapea, describe y documenta los procesos claves en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal mediante la elaboración de un mapa de procesos y la documentación de los procedimientos para cada uno de los procesos claves de la organización.</p> <p>Evidencia: Mapa de procesos institucional Políticas y Procedimientos aprobados</p> <p>Diseñamos e implementamos un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización mediante el uso de un software para manejo de la información y el proyecto para sistematización de los procesos.</p> <p>Evidencia: Print screen Qnap Plan Estratégico Institucional</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Se evidencia el análisis y evaluación de los riesgos para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización mediante una guía metodológica y un procedimiento para valoración y administración de los riesgos, matriz de identificación de riesgos.</p> <p>Evidencia: Guía metodológica para valoración y administración de los riesgos Procedimiento para valoración y administración de los riesgos Matriz de identificación de riesgos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Se evidencia la identificación de los propietarios de los procesos y tienen asignadas responsabilidades y competencias claras mediante los procedimientos.</p> <p>Evidencia: Documentos de Políticas y Procedimientos</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>La institución simplifica los procesos de apoyo de manera regular proponiendo cambios en los requisitos si es necesario.</p> <p>Evidencia: Análisis y mejora proceso de compras Análisis y mejora de procedimiento de pago de viáticos Análisis y mejora de procedimiento de reclutamiento y selección, de ingreso y desvinculación de personal</p>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>La institución Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>Evidencia: Convocatoria reuniones para análisis y mejora proceso de compras Convocatoria reuniones para análisis y mejora de procedimiento de pago de viáticos con los grupos de interés.</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los</p>	<p>No aplica para la institución, ya que no ofrecemos servicios al ciudadano.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>La institución revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos mediante la implementación del procedimiento de administración de respaldo de datos.</p> <p>Evidencia: DICOM-PP.050 Procedimiento de administración de respaldo de datos</p>	

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>N/A</p> <p>N/A</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas. 4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	N/A N/A	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. 2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. 3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	N/A N/A N/A	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	N/A	
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	N/A	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	N/A	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Se Evidencia la transparencia, apertura e información proporcionada por la institución mediante los documentos colgados en el Portal Web Institucional, como el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual, relación de empleados, relación de procesos de compras de todas las modalidades, relaciones de inventario de almacén, activos fijos, miembros del Comité de Ética.</p> <p>Evidencia: Sitio web transparencia DICOM</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	N/A	

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	N/A	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	N/A	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	N/A	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	N/A	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	N/A no contamos con carta compromiso al ciudadano por no aplicar	
6) Agilidad de la organización.	N/A	
7) Digitalización en la organización.	N/A	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>N/A</p> <p>Se evidencia el número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas mediante el sistema 311.</p> <p>Evidencia: Informe de resultados de análisis estadísticos del Sistema 311.</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p>	

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La institución dispone de ocho (8) canales de información y comunicación en redes sociales y el sitio web de Presidencia. Se mide y reporta los resultados de su utilización, incluidas las cuentas institucionales en las redes sociales.</p> <p>Evidencia: Sitio web Presidencia</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Cuentas de Presidencia y Comunicaciones en las distintas redes sociales: Instagram, Facebook, twitter y youtube. Reportes de desempeño en redes sociales (esto lo hace Francis)</p> <p>La información se encuentra disponible y de manera precisa en los canales de información disponibles como son el Portal de Transparencia y las cuentas en redes sociales.</p> <p>Evidencia: Sitio web Presidencia Portal institucional de transparencia Cuentas de Presidencia y Comunicaciones en las redes sociales: Instagram, Facebook, twitter y youtube</p> <p>Los objetivos de rendimiento y resultados se encuentran descritos en el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Plan Operativo Anual 2021</p> <p>La institución está comprometida en brindar los datos que solicita la ciudadanía vía la Oficina de Libre Acceso a la Información, en un tiempo límite de respuesta y facilitando el contacto directo con la persona encargada de la oficina de la OAI.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 6) Tiempo de espera. 7) Tiempo para prestar el servicio. 8) Costo de los servicios. 9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Reportes de evaluaciones del SAIP sobre solicitudes de información por el portal 311 y eficiencia de respuesta a dichas solicitudes. N/A N/A N/A N/A N/A	

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. 2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	N/A Al mes de junio no se había recibido ninguna queja o sugerencia vía el sistema 311	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	N/A	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</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. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>N/A</p> <p>N/A</p>	

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>N/A</p> <p>Evaluación del Portal de Transparencia tenemos 98 puntos</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>La imagen y el rendimiento general de la organización se midió a través de la Encuesta de clima organizacional obteniendo un resultado de 73% de satisfacción general.</p> <p>Evidencia: Informe de resultados de la encuesta de clima</p>	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>La institución mide el involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores mediante la encuesta de clima laboral en el factor identidad con la institución y valores en un 87%, en liderazgo y participación en un 85%.</p> <p>Evidencia: Informe de resultados encuesta de clima</p>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>En este año 2021 se aplicó la encuesta de clima al personal de la institución, lo cual resultó en un plan de mejora para el próximo año 2022 tomando en cuenta los puntos a mejorar por la institución y para las condiciones laborales del personal, como resultado de dicha encuesta en el factor mejora y cambio en un 73%.</p> <p>Evidencia: Informe Encuesta de Clima Plan de Mejora Clima Laboral 2022</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Se evidencia la conciencia de las personas sobre posibles conflictos de interés y la importancia del comportamiento ético e integridad en el resultado de la evaluación del clima ético obteniendo un 78.93% y la participación del 50% del personal en la Curso Básico de Ética para Servidores Públicos.</p> <p>Evidencia: Listado asistencia a charlas sobre régimen ético y disciplinario Capacitación sobre Ética</p> <p>Los mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas que aplica la institución son: Reuniones de Staff y de Dirección para alinear los procesos y resolver situaciones entre los equipos, y se realizan encuestas al personal de clima ético obteniendo un 78.93% y de clima laboral.</p> <p>Evidencia: Calendario de reuniones Resultados de las encuestas de clima ético y clima laboral.</p>	<p>No se mide la responsabilidad social de la organización.</p>
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>La apertura de la organización para el cambio y la innovación se midió en el factor de mejora y cambio de la encuesta de clima laboral obteniendo un promedio de 73.25%.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>Resultados de la encuesta de clima</p> <p>El impacto de la digitalización en la organización se midió en la encuesta de clima en el factor uso de la tecnología obteniendo un promedio 73.75%.</p> <p>Evidencia: Resultados de la encuesta de clima</p> <p>La agilidad de la organización se midió a través de la encuesta de clima laboral mediante el factor enfoque a resultados y productividad obteniendo un promedio de 78.44%.</p> <p>Evidencia: Resultados de la encuesta de clima</p>	

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>La institución mide la capacidad de los altos y medios directivos de la organización mediante la evaluación del desempeño que se realiza anualmente y el informe de ejecución de los planes operativos anuales de cada área que mide principalmente qué tan eficaz fue la gestión de la Dirección. La evaluación se le aplicó a un 92% del personal de DICOM.</p> <p>Evidencia: Evaluación del Desempeño 2020</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>Informe de ejecución primer semestre del POA 2021</p> <p>Desde la Dirección de Planificación y Desarrollo se realizan los levantamientos necesarios en las áreas con el objetivo de diseñar, gestionar y documentar los procesos de la organización.</p> <p>Evidencia: Levantamiento procedimiento de viáticos Levantamiento procedimiento de cuentas por pagar</p> <p>La institución realiza anualmente los acuerdos de desempeño de cada colaborador en el cual se definen claramente las tareas que deberá realizar durante el año y a final de año se realiza la evaluación en base a dicho acuerdo.</p> <p>Evidencia: Acuerdos de Desempeño 2020 Evaluación del Desempeño 2020</p> <p>Se evidencia una adecuada gestión del conocimiento en la institución debido a las reuniones semanales que realiza cada área organizacional y las reuniones de gestión en la que participan los directivos de cada área para debatir los proyectos en curso y unificar esfuerzos para el logro de los mismos.</p> <p>Evidencia: Documento resumen reuniones semanales de las áreas Minuta reuniones de gestión</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>La comunicación interna y los métodos de información se midió mediante la encuesta de clima obteniendo un 74.58%.</p> <p>Evidencia: Resultados Encuesta de Clima</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo se midió mediante la encuesta de clima obteniendo un promedio de 72.50%.</p> <p>Evidencia: Resultados Encuesta de Clima</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>La apertura de la organización para el cambio y la innovación se midió en el factor de mejora y cambio de la encuesta de clima laboral obteniendo un promedio de 73.25%.</p> <p>Evidencia: Resultados de la encuesta de clima</p>	

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>El ambiente de trabajo y la cultura de la organización se midió mediante la encuesta de clima obteniendo un resultado general de 73%.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>Evidencia: Resultados de la encuesta de clima</p> <p>Se midieron estos factores mediante la encuesta de clima, obteniendo un resultado de flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral un 61.75%, protección de la salud.</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>Evidencia: Resultados de la encuesta de clima</p> <p>El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización se midió mediante la encuesta de clima obteniendo un resultado de 56.67%.</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>Evidencia: Resultados de la encuesta de clima</p> <p>Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo se midió mediante la encuesta de clima por el factor disponibilidad y recursos, obteniendo un resultado de 77.08%.</p>	

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p> <p>2) Motivación y empoderamiento.</p> <p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>El Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias se midió con dos factores capacitación especializada y desarrollo obteniendo 73.75% y en servicio profesional de carrera un 51.25%.</p> <p>Evidencia: Resultados de la encuesta de clima</p> <p>Se midió la motivación y empoderamiento mediante la encuesta de clima por el factor liderazgo y participación obteniendo un 84.50%.</p> <p>Evidencia: Resultados de la encuesta de clima</p> <p>El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional se midió con el factor de capacitación especializada y desarrollo obteniendo 73.75% en la encuesta de clima.</p> <p>Evidencia: Resultados de la encuesta de clima</p>	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p> <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) 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 porcentaje de absentismo al mes de julio era 4%. No se han recibido quejas vía el sistema 311 en este año.</p> <p>El nivel de participación en actividades de mejora del personal involucrado en los procesos mejorados.</p> <p>Evidencia: 95% Asistencia de los involucrados en las actividades de mejora.</p> <p>A la fecha no se ha presentado ningún dilema ético.</p> <p>N/A</p>	<p>No existen resultados de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>La institución mide el rendimiento individual del colaborador mediante los acuerdos del desempeño, en los cuales se detallan los indicadores de cada una de las tareas que los colaboradores deberán cumplir durante un año determinado y a final de año se hace la medición mediante la evaluación del desempeño del 92% del personal.</p> <p>Evidencia: Acuerdos y Evaluación del desempeño de los colaboradores</p> <p>El 87% de la institución requiere el uso de tecnologías de la información para cumplir sus funciones y el 65% tiene asignado una herramienta de parte de la institución.</p> <p>Evidencia: Reporte inventario de asignación de equipos</p> <p>La institución ha realizado un Plan de Capacitaciones para este año 2021 en el cual se ha capacitado el 90% del personal contemplado para dichos cursos.</p> <p>Evidencia: Plan de Capacitaciones 2021 Listado asistencia Taller sobre Inducción a la Administración Pública</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Listado Talleres sobre el Régimen Ético y Disciplinario</p> <p>La institución contempla dos acciones de reconocimiento: una mediante el cumplimiento de los indicadores del SISMAP y otra por el resultado del desempeño de los equipos de trabajo.</p> <p>Evidencia: Reporte del SISMAP Acuerdos de desempeño realizados para la evaluación en diciembre</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>		<p>No existen resultados del impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de</p>		<p>No existen resultados de la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.)</p> <p>No existen resultados de mediciones a las acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>No existen resultados sobre el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>No existen resultados sobre el impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>No existen resultados del impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>No existen resultados de la opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Se realizaron actividades para preservar y mantener los recursos para disminuir el uso de los vasos plásticos en la institución, para esto se adquirieron los dispensadores de agua y se entregaron los termos reusables a todo el personal de la Dirección.</p> <p>Evidencia: Disminución en el uso de vasos plásticos.</p> <p>Se evidencia las relaciones diarias con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad mediante la participación de la Dirección en todas las actividades gubernamentales y en el espacio de “Puertas Abiertas”.</p> <p>Evidencia: Página web presidencia.gob.do Redes sociales @comunicacionesrd, youtube e instagram</p>	<p>No existen resultados de actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<p>Se evidencia el grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación mediante los reportes de monitoreo de las colocaciones.</p> <p>Evidencia: Reporte de monitoreo de colocaciones</p>	<p>No existen resultados del apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.</p>
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de</p>	<p>Se han realizado 6 conferencias con el objetivo de realizar intercambios de conocimientos con las Direcciones de Comunicación de las distintas instituciones del gobierno.</p> <p>Evidencia: Fotos de la participación en los talleres</p> <p>En espera de ejecución del Plan de Capacitación que incluye charlas de salud con el seguro, capacitación en primeros auxilios.</p>	<p>No existen resultados del apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>No existen resultados de programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>		<p>No se miden los resultados de la responsabilidad social.</p>

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</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) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	N/A	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	N/A	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	N/A	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	N/A	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Se gestionó el ingreso de 133 personas, se ha completado el 14% del plan de capacitaciones personal de DICOM, a la fecha se han realizado 201 mantenimientos de las instalaciones.</p> <p>Evidencia: Reporte de Ingresos Listado Participantes de las capacitaciones Reporte de Mantenimientos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Se han mejorado 4 procesos institucionales.</p> <p>Evidencia: Proceso mejorado de Reclutamiento y selección, desvinculación, ingreso de personal y el procedimiento de viáticos.</p> <p>Se han tomado medidas para disminuir los costos en la adquisición de tonners y mantenimientos de equipos de impresión, por lo que se han alquilado las impresoras ahorrando a la institución \$162,388.80 anual, representado un ahorro de un 23% del costo mensual de mantenimiento y compra de tonners si fuesen impresoras propias.</p> <p>Evidencia: Análisis Ahorro-Gasto de alquiler de impresoras versus impresoras propias</p>	<p>No existen resultados de Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo</p> <p>No existen resultados de mediciones de la eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas.</p> <p>No existen resultados de auditorías internas.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No existen resultados de reconocimientos del sistema de gestión de calidad u otros.
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros. 9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	<p>Se ha ejecutado el 77% del presupuesto al 30 de junio, en base a una meta del 83%.</p> <p>Evidencia: Reporte de Ejecución Presupuestaria</p> <p>Se tomaron medidas para hacer más eficiente la colocación de publicidad en los diferentes medios con la contratación de una central de medios que nos permite un incremento de las colocaciones en un 5% en colocaciones en medios de televisión y radio en el mes de junio.</p> <p>Evidencia: Informe de la central de medios</p>	

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.