



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**DIRECCIÓN GENERAL DE EMBELLECIMIENTO DE AVENDAS Y CARRETERAS DE CIRCUNVALACIÓN  
DEL PAÍS**

**FECHA**

**AGOSTO 2021**

# MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

## Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Evaluación Individual.**

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

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

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

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</li> <li>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</li> <li>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</li> <li>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</li> <li>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</li> <li>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando</li> </ol>	<p>La Dirección General de Embellecimiento cuenta con su Misión y visión.  <b>Evidencias:</b> Misión y Visión publicadas en la página web <a href="http://www.digecac.gob.do/">http://www.digecac.gob.do/</a>.</p> <p>Contamos con un marco de valores alineados a nuestra Misión y Visión.  <b>Evidencias:</b> Integridad, solidaridad, eficiencia, servicio, cuidado y protección al medio ambiente, compromiso social y transparencia. También publicadas en la página web.</p> <p>Se ha comunicado en el proceso de inducción nuestra misión, visión y valores. También en nuestro PEI se ha colocado.  <b>Evidencias:</b> fotos del proceso de inducción.</p> <p>Contamos con la misión, visión y valores actualizados recientemente.  <b>Evidencias:</b> se realizaron modificaciones en la misión y valores de la institución, como prueba está la lista de asistencia y las fotos.</p> <p>Se han impartido charlas sobre Función Pública y el Régimen ético y Disciplinario, Curso sobre ética.  <b>Evidencias:</b> Registros de participantes y certificados de participación.</p> <p>En la Institución se gestionan las compras por medio del portal de la DGCP, se</p>	

<p>directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>publican las licitaciones y las compras en el umbral correspondiente, se socializa la ejecución presupuestaria de forma trimestral.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informes trimestrales, Portal de compras.</p> <p>En la Organización se realizan reuniones con el personal y la máxima autoridad; y se llevan a cabo reuniones con supervisores sobre la coordinación y distribución de materiales.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos de las reuniones con el equipo con los supervisores y demás reuniones de personal.</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los</p>	<p>Contamos con un Organigrama, Manual de Funciones, de cargos adecuados a nuestra planificación estratégica; así como los procedimientos definidos.</p> <p><b>Evidencias:</b> PEI, Organigrama, y Manuales.</p> <p>Nuestro organigrama fue revisado y modificado en el 2017, para reflejar los cambios según el desempeño y las funciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> se encuentra en la página web de la Institución, también en paredes de la Institución.</p> <p>Contamos con indicadores de gestión para todas las áreas. <b>Evidencias:</b> fotos de socialización de POAs definidos por áreas.</p>	

<p>clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</li> <li>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</li> <li>6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</li> <li>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</li> </ol>	<p>En la Institución se lleva a cabo un control interno sobre el logro de los objetivos, se comunican los avances y son socializados los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b> seguimiento y monitoreo al cumplimiento e informes de avances.</p> <p>En la Organización se realiza una planificación con los equipos de trabajo sobre lo nuevos proyectos, se crean comisiones y se designan los encargados; se incluye en el presupuesto para garantizar la disponibilidad de los recursos.</p> <p><b>Evidencias:</b> PEI.</p> <p>Se ha llevado a cabo un esquema de comunicación efectiva, tanto a lo interno como a lo externo.</p> <p><b>Evidencia:</b> a lo interno circulares emitidas, a lo externo notas de prensa, redes sociales y página web.</p> <p>Desde la máxima autoridad se promueve la innovación, expansión, variedad de especies de plantas, creación de brigadas, adquisición de herramientas modernas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Planes piloto de expansión en las diferentes regiones, coordinación con las alcaldías. Fotos de nuevos equipos para</p>	<p>No se ha realizado.</p> <p>No todo el personal cuenta con los equipos necesarios.</p>
--	---	---

<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>las brigadas. Se comunica en las reuniones generales. <b>Evidencias:</b> fotos y listados de participantes.</p>	
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</li> <li>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</li> <li>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</li> <li>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</li> <li>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</li> <li>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</li> <li>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</li> </ol>	<p>La MAE personalmente participa en los trabajos de las brigadas. <b>Evidencia:</b> fotos de los trabajos realizados de la mano de la MAE.</p> <p>Se ha promovido una cultura de confianza mutua y respeto entre líderes y empleados <b>Evidencia:</b> en copia de comisiones.</p> <p>La Institución informa y consulta asuntos claves con los empleados. <b>Evidencia:</b> mediante comunicaciones escrita y reuniones con MAE agenda de trabajo.</p> <p>Se ha apoyado a los empleados en el desarrollo de tareas, planes y objetivos. <b>Evidencia:</b> informe de desarrollo de tarea, planes y objetivos.</p> <p>Se han realizado reuniones para retroalimentar a los servidores públicos. <b>Evidencias:</b> fotos de las reuniones.</p> <p>Se ha realizado la delegación. <b>Evidencias:</b> comunicaciones escritas.</p> <p>Se han realizado levantamientos de información parciales sobre las necesidades de aprendizaje.</p>	

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p><b>Evidencias:</b> listado de capacitaciones a tomar.</p> <p>La MAE ha sido receptiva y atenta en cuanto a recibir recomendaciones y propuestas</p> <p><b>Evidencias:</b> comunicaciones escritas.</p> <p>Se han hecho reconocimientos,</p> <p><b>Evidencias:</b> listado de reconocimientos y fotos.</p> <p>Se respeta. Y responde a la solicitud presentada las circunstancias de acuerdo con la ley 41-08.</p> <p><b>Evidencias:</b> permisos, licencias, vacaciones. Socialización de los derechos y deberes de los servidores públicos en la charla de inducción al personal.</p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>Se han realizado reuniones para conocer las necesidades y compartir pareceres.</p> <p><b>Evidencia:</b> fotos y resumen escrito.</p> <p>Cuando se asiste al consejo de gobierno. Se han conversado los aspectos necesarios para definir las políticas públicas y se expresan sugerencias.</p> <p><b>Evidencia:</b> comunicación escrita.</p> <p>Los procesos llevados a cabo actualmente por mandato presidencial.</p> <p><b>Evidencias:</b> Carta Compromiso, modelo CAF y NOBACI.</p>	



<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Se ha comprobado que los objetivos y metas estén alineados con las políticas públicas, también llegar a acuerdos sobre los recursos.</p> <p><b>Evidencias:</b> vinculación de metas y objetivos institucional con END- 2030 en el POA.</p> <p>Se ha realizado. <b>Evidencias:</b> visita de autoridades políticas a la institución, libro de firmas de visitas, fotos.</p> <p>Reuniones ejecutadas entre ambas partes. <b>Evidencias:</b> fotos.</p> <p>Se ha desarrollo trabajos con grupos de interés importantes. <b>Evidencias:</b> fotos.</p> <p>Se ha participado en actividades por asociaciones representativas. <b>Evidencias:</b> fotos y videos.</p> <p>Se ha construido y promovido el conocimiento público. <b>Evidencias:</b> proyección de publicidad donde se destaca la labor que se viene realizando, Evidencias: página web y redes sociales.</p> <p>Se ha diseñado un concepto específico para nuestro servicio que es el embellecimiento y mantenimiento de carreteras. <b>Evidencias:</b> se desarrolló el siguiente eslogan “DIGECAC más que un compromiso con la naturaleza”. Se tienen fotos de la socialización y listado de asistencia.</p>	
--	---	--

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

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</li> <li>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</li> <li>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</li> <li>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</li> <li>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</li> </ol>	<p>Cumplimiento y desarrollo del desempeño de la organización cumple de logros y objetivos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informes trimestrales y mensuales, estadística.</p>	<p>No se tiene. Identificar y comunicar por escrito.</p> <p>No se tiene. Formulación y aprobación de carta compromiso.</p> <p>No se ha realizado. Establecer progreso y ejecutar.</p> <p>No se ha analizado de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas. Hacer proceso de autoevaluación modelo CAF. Hacer análisis FODA y Gestión de Riesgos.</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a</li> </ol>	<p>Se ha traducido la misión y visión en objetivos estratégicos y operativos.</p> <p><b>Evidencias:</b> PEI y POA.</p>	<p>No se ha tomado en cuenta hacer un profundo análisis de riesgos. Complementar con análisis de</p>

<p>corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</li> <li>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</li> <li>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</li> <li>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</li> <li>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</li> </ol>		<p>riesgo (por medio de la capacitación) para aplicación de los objetivos estratégico del plan.</p> <p>No se ha establecido el desarrollo de estrategias y planificación dando prioridades a sus expectativas y necesidades de los grupos de interés. (Formulación e implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano).</p> <p>No se ha evaluado servicios-impacto Evaluar calidad de planes estratégicos. Y operativos.</p> <p>No se ha establecido un fondo de actividades para actualizar la estrategia.</p> <p>No se ha establecido equilibrio tarea (recursos)-presiones (largo y corto)- necesidades.</p> <p>No se ha desarrollado política de responsabilidad social.</p>
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</li> <li>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</li> <li>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</li> <li>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</li> <li>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</li> <li>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</li> <li>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</li> </ol>	<p>Se han implantado la estrategia y la planificación en el PEI y el POA. <b>Evidencias:</b> PEI, POA.</p> <p>Se han traducido los objetivos estratégicos y operativos. <b>Evidencias:</b> PEI, POA</p> <p>Se han desarrollado planes y programas con objetivos y resultados para cada unidad. <b>Evidencias:</b> PEI, POA.</p> <p>Se han comunicado de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para difundir dentro de la organización. <b>Evidencias:</b> socialización del POA, se tiene listado de participantes y fotos.</p>	<p>No se ha formulado o implementado el monitoreo de metodología y evolución periódica de los logros.</p> <p>No se ha formulado o implementado una metodología de monitoreo y evolución de rendimiento institucional para medir la realización entre la producción eficiencia y eficacias.</p> <p>No se ha realizado. Evaluar involucrando al ciudadano.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.		No se ha creado y desarrollado la capacitación continua sobre cambios e innovaciones.
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No se han establecido los indicadores institucionales para el cambio, e indicadores de demanda externa de innovación y cambio.
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	De parte del Departamento de Calidad se realizó debate con el Departamento Técnico que abarca las divisiones de: Producción de Plantas, Mantenimiento de Carreteras y Avenidas y Embellecimiento de Carreteras. <b>Evidencia:</b> fotos de la reunión, lista de asistencia y minuta.	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).		No se ha evaluado el costo beneficio de la implantación.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No se ha detallado y formulado en la programación presupuestaria anual.
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No se formulado el enfoque cambio, formular enfoque cambio establecer equilibrio.
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.		No se ha promovido el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

*Considerar lo que hace la organización para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</li> <li>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</li> <li>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</li> <li>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento,</li> </ol>	<p>Se ha desarrollado e implementado una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales.</p> <p><b>Evidencias:</b> aplicación ley de orgánica de administración pública 41-08.</p> <p>Se ha asegurado en que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas. <b>Evidencias:</b> manual de funciones.</p>	<p>No se ha analizado considerando expectativas de grupo.</p> <p>No se ha formulado e implementado una política clara de selección, promoción, remuneración,</p>

<p>recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</li> <li>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</li> <li>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura).</li> <li>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</li> </ol>		<p>reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>No se ha establecido y transparentado un esquema de remuneración / reconocimiento, basado en resultados obtenidos en forma individual y en grupo.</p> <p>No se han creado los perfiles para utilizarlos.</p> <p>No se ha prestado la debida atención a los servicios on-line de recursos humanos.</p> <p>No se ha gestionado el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad.</p>
---	--	---

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</li> </ol>		<p>No se ha identificado las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y no se han comparado sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general</li> </ol>		<p>No se ha debatido, establecido y comunicado una estrategia para desarrollar capacidades.</p>

de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.		
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.		No se ha consensuado y revisado los planes de desarrollo para todo el personal.
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.		No se han desarrollado las habilidades gerenciales y de liderazgo, así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	Se ha guiado a los nuevos empleados por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor). <b>Evidencias:</b> documentos producto como apoyo.	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.		No se ha promovido la movilidad interna y externa de los empleados.
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	Se ha desarrollado y promovido métodos modernos de formación. <b>Evidencias:</b> invitaciones por Zoom, fotos de participantes en charlas por video.	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.		No se ha planificado 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.
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el		No se ha evaluado el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización



análisis costo/beneficio.		y el análisis costo/beneficio.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se ha revisado la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Se ha promovido una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo. <b>Evidencias:</b> circulares e invitaciones a actividades de diálogo.	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	Se ha creado de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados. <b>Evidencias:</b> actas de los diferentes comités de trabajo.	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	Se han involucrado a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora. <b>Evidencias:</b> invitaciones y coordinación por mensajes vía correo electrónico.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se ha procurado el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. <b>Evidencias:</b> informes y actas de mesas de trabajo.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Se ha aplicado la Encuesta de Clima Organizacional.	

	<b>Evidencias:</b> registro de participantes y resultados publicados.	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.		No se ha asegurado que los empleados tengan la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Se han asegurado buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. <b>Evidencias:</b> circulares/comunicaciones escritas.	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación).	Se han garantizado las condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados. <b>Evidencias:</b> circulares/comunicaciones escritas.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se ha prestado especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. <b>Evidencias:</b> reuniones de trabajo.	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	Se han proporcionado planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria. <b>Evidencias:</b> actividades sociales como un día temático, fotos.	

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

*Considerar lo que la organización hace para:*

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Se ha identificado socios clave. <b>Evidencias:</b> La Institución hace uso de la relación de proveedores contrataciones del portal de compra y contrataciones.	No se han establecido acuerdos escritos (formalizar alianza).
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.		No se han desarrollado y ejecutado acuerdos de colaboración de desarrollo en base a la responsabilidad social (basado en el impacto socio-económico y medio ambiental).
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.		No se ha fomentado y organizado colaboraciones (medio ambiente, obras públicas, jardín botánico, agricultura otros).
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No se han implementado y monitorizado alianzas.
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se han identificado necesidades.
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.		No se ha establecido alianza/ colaboración y definir responsabilidad de los servicios.
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se ha desarrollado un aumento de capacidades organizativas.
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No se han realizado reuniones, hacer intercambio de buenas prácticas y compartir experiencia.
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.		No se han seleccionado a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).		No se ha establecido una política proactiva de información.
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Se ha animado activamente a los clientes a que organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyado a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil. <b>Evidencias:</b> Contamos con los buzones del área de recepción donde el ciudadano puede expresar necesidades.	No se han realizado reuniones con grupos de interés y motivar la organización y expresión de sus necesidades.
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.		No se han desarrollado y aplicado encuesta de consulta sobre toma de decisiones.
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	Se ha definido el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados. <b>Evidencia:</b> buzón de sugerencias.	No se ha desarrollar y aplicado encuesta y sondeo de opinión.
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	Se ha asegurado la transparencia del funcionamiento de la organización, así como de su proceso de toma de decisiones, <b>Evidencia:</b> presentación de memorias e informes anuales, publicación en portal transparencia.	
6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de		No se ha definido y acordado el papel de ciudadano en gestión de residuo y monitoreo de su satisfacción.

servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).		
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.		No se evidencia. Se puede desarrollar las Cartas de Servicio.
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.		No se ha establecido el monitoreo de evolución de comportamiento en / y social a través de encuestas de satisfacción y expectativas.

### **SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	El área financiera participa en la elaboración del PEI y POA conforme a las necesidades de las áreas y alineadas ...a los objetivos estratégicos de la institución, también el PACC. <b>Evidencias:</b> PEI, POA Y PACC.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Se ha realizado análisis FODA. <b>Evidencias:</b> análisis FODA.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	La gestión financiera es realizada a través de medios y sistemas establecidos por los mismos rectores. <b>Evidencias:</b> SIGEF.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Se ha asegurado la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros. <b>Evidencias:</b> sistema de controles eficientes SIGEF.	

5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Se han Introducido sistemas de planificación, control presupuestario de costos <b>Evidencia:</b> sistema de control presupuestario en SIGEF.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Las responsabilidades financieras están establecidas en el manual de funciones y la distribución conforme al organigrama. <b>Evidencias:</b> manual de funciones y organigrama.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.		No se ha realizado el análisis costo-beneficio.
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Se han incluido datos de resultados en los documentos presupuestarios Sí. <b>Evidencias:</b> Los resultados impacto están en el informe presupuesto.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</li> <li>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</li> <li>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</li> </ol>		<p>No se han desarrollado sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>No se evidencia el Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>No se ha controlado constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Tampoco se ha alineado también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. No se evidencia el control constante.</p>

<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Se han desarrollado canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos.</p> <p><b>Evidencias:</b> En el correo electrónico institucional, fotos de reuniones, circulares, murales.</p> <p>Se ha asegurado un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización. <b>Evidencias:</b> socializaciones de POA, lista de participantes y fotos.</p> <p>Se garantiza el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p><b>Evidencias:</b> Página web.</p>	<p>No se evidencia el tener en cuenta las necesidades de los miembros de la sociedad como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>No se evidencia el garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que estos dejen la organización.</p>
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser</p>		<p>No se evidencia. Dejar por escrito los lineamientos de gestión.</p> <p>No se evidencia el implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas.</p>

<p>suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li> <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>Se ha asegurado el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. <b>Evidencias:</b> Registro de capacitaciones SIGEF, MAP, CAPGEFI, INAP.</p> <p>Se ha estado atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario. <b>Evidencias:</b> mensajes en correo electrónico.</p>	<p>No se evidencia que sean aplicadas las tecnologías en forma eficiente.</p> <p>No se evidencia. Definir mejor uso de las TICs.</p> <p>No se evidencia. Adoptar estrategia de trabajo de los TIC y de los recursos.</p> <p>No se ha establecido la vigilancia del impacto socioeconómico.</p>
---	--	--



### SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</li> <li>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</li> <li>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</li> <li>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</li> <li>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</li> <li>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</li> <li>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</li> </ol>	<p>Existen los espacios físicos.</p> <p>Se ha garantizado la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes. <b>Evidencias:</b> el acceso a transporte público por la Carretera Mella. Existen parqueo para los empleados.</p> <p>Se han puesto las instalaciones a disposición de la comunidad local. <b>Evidencias:</b> solicitud para celebrar eventos.</p>	<p>No se ha establecido equilibrio entre eficiencia y eficacia del emplazamiento físico.</p> <p>No se evidencia el uso eficiente rentable y sostenible de las instalaciones.</p> <p>No se ha asegurado el mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de edificaciones.</p> <p>No hay evidencia de que se garantice el uso eficiente de los recursos energéticos.</p> <p>No se ha creado esa política. Desarrollar políticas de gestión de activos físicos y la de gestión de reciclaje.</p>

## **CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</li><li>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</li><li>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</li><li>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</li><li>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</li><li>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</li></ol>	<p>Se ha procedido con Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua. <b>Evidencia:</b> se cuenta con un manual de procedimientos.</p> <p>Se ha asegurado que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos. <b>Evidencias:</b> acciones del PEI (objetivos estratégicos).</p> <p>Se ha asignado recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p>	<p>No se evidencia. Documentar procesos asignando responsabilidades a propietario de procesos.</p> <p>No se evidencia. Documentación, implementación y seguimiento de procesos en base a objetivos de la organización.</p> <p>No se han involucrado a grupos de interés externos en diseño y mejora de proceso.</p>

<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</li> <li>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</li> <li>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</li> <li>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</li> </ol>	<p><b>Evidencias:</b> acciones programáticas presupuestaria, ejecución y vinculación los planes estratégicos y operativo.</p>	<p>No se tiene simplificados los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario. Crear mapa de procesos. No se comprueba. Establecer objetivos de resultados orientado a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados.</p> <p>No se comprueba. Establecer monitoreo y evaluación de impacto de los TIC y servicios electrónicos. En los procesos en base a la eficiencia, calidad y eficacia.</p> <p>No se ha realizado. Reducir los obstáculos para innovación de los procesos y recursos necesarios.</p>
--	---	---

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.		No se ha realizado el mapa de proceso.
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).		No se ha establecido la encuesta de satisfacción sondeo acerca de servicios y productos medir eficiencia sobre género y diversidad.
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de		No se ha hecho el mapa de proceso (ficha de proceso,) desarrollar estándares de calidad para servicios y productos.

output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.		
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		No se ha realizado la socialización sobre los cambios de área a nivel de grupos de interés.
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	La naturaleza de nuestros servicios no admite el involucramiento con los ciudadanos/clientes. <b>Evidencias:</b> Carta de No Aplica con respecto a la Carta Compromiso.	
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	Se ha asegurado que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados. <b>Evidencia:</b> Página web.	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	Se ha promovido la accesibilidad a la organización. <b>Evidencia:</b> Página web.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.		No se ha desarrollado un sistema de respuesta a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.		No se ha definido cadena de prestación de servicios que pertenecemos y nuestro colaborador.
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.		No se ha coordinado y unido procesos con socios claves.

3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se ha desarrollado un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.
4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No se ha realizado el análisis para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar límites.
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se han creado grupos de trabajos para seleccionar problemas.
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).		No se han creado condiciones e incentivos para compartir y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	Se evidencia acciones se está trabajando en la auto evaluación del modelo CAF en toda la institución. <b>Evidencia:</b> Guía CAF.	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

#### **SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**

**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar		No se ha medido.

<p>soluciones personalizadas).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</li> <li>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</li> <li>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</li> <li>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</li> <li>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</li> <li>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</li> <li>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</li> <li>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</li> <li>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</li> </ol>	<p>Se evidencia acciones. Acceso vía transporte publico Horario de apertura disponibles Web servicios gratuito. 80%  La DIGECAC posee y mantiene actualizado el portal de transparencia. 100%</p>             <p>Se evidencia acciones en portal web Resolución No. 1/13 de la DIGEIG.</p>	<p>No se ha medido.</p>              <p>No se ha medido.</p>             <p>No se ha medido.</p>             <p>No se ha medido.</p>             <p>No se ha medido.</p>             <p>No se ha medido.</p>
--	---	--

**6.2. Mediciones de resultados.**

**Resultados en relación con la participación:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ol>		<p>No se ha medido.</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</li> </ol>		<p>No se ha medido.</p>

3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se ha medido.
4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se ha medido.
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.		No se ha medido.

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Se ha establecido el horario de atención de nuestros servicios. <b>Evidencias:</b> aparece en nuestra página web.	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	No contamos con tiempo de espera establecido. <b>Evidencias:</b> Carta de No Aplica con respecto a Carta Compromiso al Ciudadano.	
3. Costo de los servicios.	Nuestros servicios no cuentan con precio, son gratuitos. <b>Evidencias:</b> Carta de No Aplica con respecto a Carta Compromiso al Ciudadano.	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	<b>Evidencias:</b> Carta de No Aplica con respecto a Carta Compromiso al Ciudadano.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	Redes sociales, página web, murales 85%.	
2. Disponibilidad y precisión de la información.		No se ha medido.
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.		No se ha medido.

4. Número de actuaciones del Defensor Público.	El alcance ha sido de un 80% aproximadamente.	No se ha medido.
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.		

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

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

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

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. 5. Mecanismos de consulta y dialogo. 6. La responsabilidad social de la organización.		No se ha medido.  No se ha medido.  No se ha medido.  No se ha medido.  No se ha medido.  No se ha medido.



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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</li> <li>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</li> <li>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</li> <li>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</li> <li>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</li> </ol>		<p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</li> <li>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</li> <li>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</li> <li>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</li> </ol>		<p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</li> <li>2. Motivación y empoderamiento.</li> <li>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</li> </ol>		<p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p>

**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</li> <li>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</li> <li>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</li> <li>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</li> <li>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</li> <li>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</li> <li>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para</li> </ol>		<p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p>

<p>responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>		<p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p>
---	--	---

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en</p>	<p>Se ha realizado jornadas de limpieza en las avenidas por parte de los empleados.</p>	<p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p>

<p>el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>		<p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p>
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</li> <li>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</li> <li>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</li> <li>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</li> <li>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</li> <li>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</li> <li>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</li> <li>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</li> <li>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación</li> </ol>		<p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p>

saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).		
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).		No se ha medido.

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).		No se ha medido.
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se ha medido.
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.		No se ha medido.
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.		No se ha medido.
5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.		No se ha medido.
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.		No se ha medido.
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.		No se ha medido.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.		No se ha medido.

<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</li> <li>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</li> <li>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</li> <li>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</li> <li>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</li> <li>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</li> <li>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</li> <li>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</li> <li>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</li> <li>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</li> </ol>		<p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido. No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p>
---	--	--

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