



INSTITUTO NACIONAL
DE LA VIVIENDA

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
Año 2021
(En base al Modelo CAF, para el logro de la Excelencia en la Gestión)

Elaborado por:
Dirección de Planificación y Desarrollo
Departamento de Calidad en la Gestión

Santo Domingo, D.N.
noviembre 2021

CONTENIDO

Resumen Ejecutivo	3
I. Aspectos Generales	4
1.1. Marco Institucional	5
1.1.1. Misión	5
1.1.2. Visión	5
1.1.3. Valores Institucionales	5
1.1.4. Base Legal	6
1.1.5. Funciones Principales	7
1.1.6. Estructura Organizativa	8
1.1.7. Catálogo de Servicios	9
1.2. Síntesis del Plan Estratégico Institucional	10
II. Resultados del Proceso de Autoevaluación	12
2.1. Principales Fortalezas Identificadas	12
2.2. Áreas que Impulsan a la Mejora Institucional	13
2.2.1. Áreas de Mejora en los Criterios Facilitadores	13
2.2.2. Áreas de Mejora en los Criterios de Resultados	17
III. Conclusiones y Lecciones Aprendidas	20
IV. ANEXO: Guía de Autoevaluación Realizada	20

Resumen Ejecutivo

Actualmente la calidad se concibe como el camino principal y más seguro para garantizar la continua satisfacción de los clientes tanto externos como internos de la organización. Además, es un concepto que involucra la orientación de toda la institución manifestada no solo en sus servicios, sino también en desarrollo de su personal, la responsabilidad social y el logro de los objetivos de todas las partes involucradas en el desarrollo de la misión de la institución.

El Modelo CAF (Common Assessment Framework), Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea, herramienta que ayuda a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento.

Para dar cumplimiento al Indicador 1.1 del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), hemos realizado el informe del autodiagnóstico institucional en donde presentamos aspectos generales del Instituto Nacional de la Vivienda (INVI) y resultados del proceso de autoevaluación con el Modelo CAF.

Conformación del equipo de trabajo

Para la elaboración de la Guía de Autodiagnóstico con el Modelo CAF, realizamos jornadas de trabajo con un equipo multidisciplinario, donde fueron analizados los 9 criterios y 28 subcriterios correspondientes a la autoevaluación modelo CAF, con el objetivo de identificar fortalezas y oportunidades de mejoras existentes en la institución, lo cual busca afianzar la transparencia, contribuir con el rendimiento de los recursos humanos y promover una cultura de calidad institucional, con el mismo damos cumplimiento al Decreto 211-10, donde se establece la aplicación del Modelo CAF, en la Administración Pública.

I. Aspectos Generales

En los años 60 dada la aguda situación socioeconómica en América Latina, Estados Unidos junto con los gobiernos de estos países, se reunieron en el 1961 en Punta del Este, Uruguay a fin de propiciar y recomendar una serie de reformas estructurales destinadas a satisfacer las principales necesidades de los sectores más pobres de América Latina. Resultado de lo cual se estructuró un programa de asistencia técnica y financiera denominada “La Alianza para el Progreso”, el cual contenía una oferta de financiamiento en forma de “Capital Semilla” para la construcción de viviendas de interés social y la asistencia para la reestructuración de organismos gubernamentales de vivienda para estos sectores.

La República Dominicana en esos momentos carecía de una Institución pública destinada a la producción de viviendas. En el año 1962, una misión del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y de la Agencia Internacional para el Desarrollo (IAD), llegó al país para promover la creación del Instituto Nacional de la Vivienda (INVI). Esta misión, apoyada también por la Corporación de Renovación Urbana y Vivienda (CRUV) de Puerto Rico, se encargó de preparar el anteproyecto que lo sustentaría, así el 10 de mayo del año 1962, el Presidente de la República y el Consejo de Estado en la persona del Sr. Rafael F. Bonnelly promulgó la Ley Núm. 5892 que crea el Instituto Nacional de la Vivienda (INVI) y modificaciones posteriores, como Institución del Estado de administración autónoma, personalidad jurídica y patrimonio propio, de duración indefinida, con domicilio en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán.

El Instituto Nacional de la Vivienda (**INVI**) fue creado mediante la Ley No. 5892 por el Consejo de Estado el 10 mayo de 1962, con carácter autónomo, sujeto a las prescripciones de esta Ley y a las de los reglamentos que dicta el Poder Ejecutivo como un medio de contribuir a la solución del déficit habitacional existente en el país a través de la construcción de viviendas de interés social.

1.1. Marco Institucional

1.1.1. Misión

Formular, diseñar, ejecutar y garantizar el desarrollo de proyectos habitacionales, integrando a todos los sectores en la producción de viviendas de bajo costo, para cumplir con los objetivos del Estado Dominicano referente a la política habitacional, en beneficio de las familias que no poseen vivienda propia, o las que poseen y se encuentran en condiciones inadecuadas, cumpliendo así su rol social.

1.1.2. Visión

Ser la institución rectora del sector Vivienda, dando cumplimiento a la política habitacional implementada por el Estado Dominicano, logrando disminuir el déficit habitacional cuantitativo y cualitativo, para cubrir las necesidades habitacionales de las familias pertenecientes a segmentos poblacionales de ingresos bajos, medio-bajos y mínimos, integrando a todos los sectores.

1.1.3. Valores Institucionales

- Compromiso y Liderazgo
- Responsabilidad y Solidaridad Social
- Vocación de Servicio y Calidad de Trabajo
- Honestidad y Transparencia

1.1.4. Base Legal

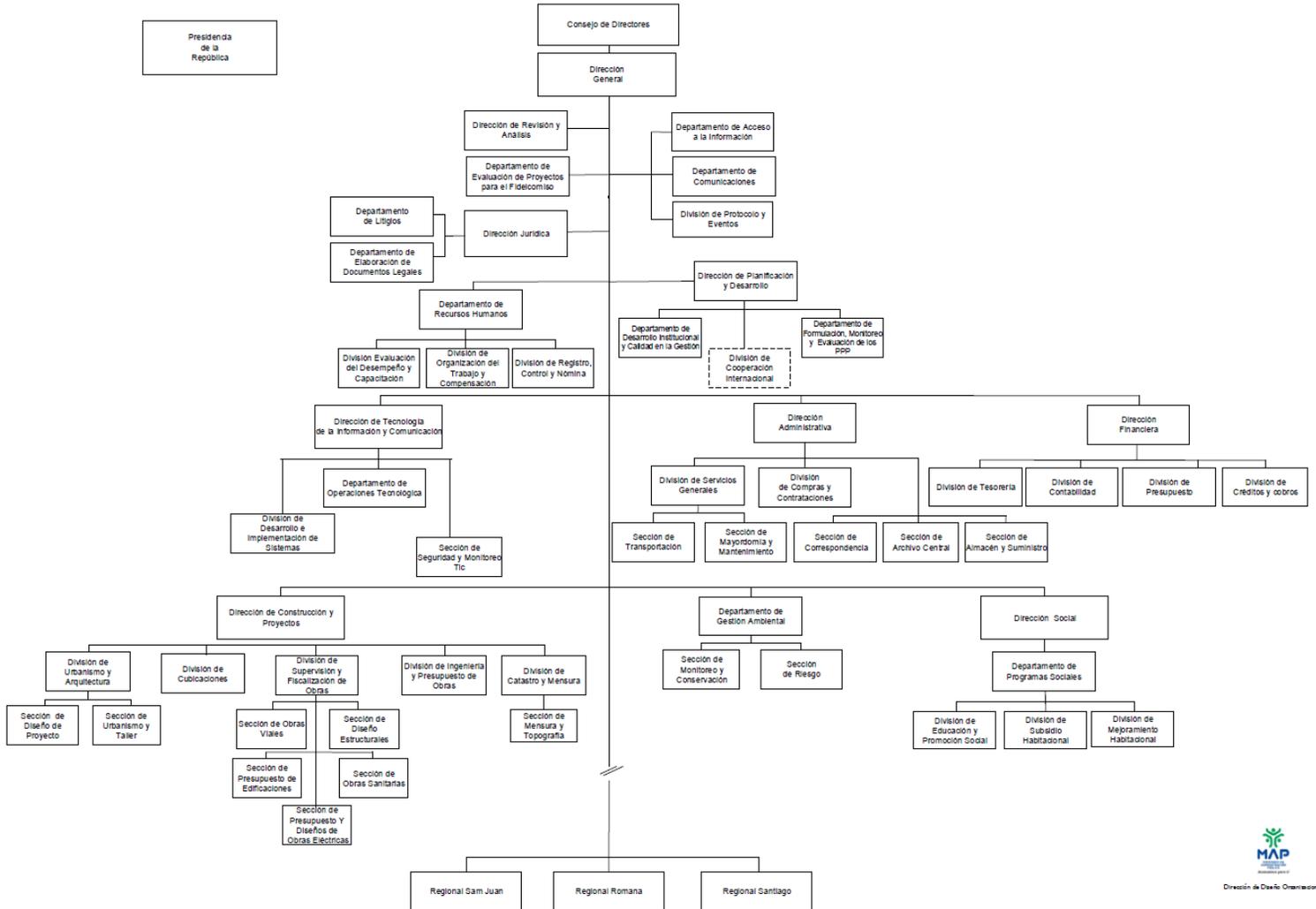
- Ley Núm. 5892, de fecha 10 de mayo de 1962 y sus modificaciones, que crea el Instituto Nacional de la Vivienda (INVI).
- Ley Núm. 472, que constituye en bien de familia los inmuebles adjudicados por el Instituto Nacional de la Vivienda (INVI).
- Ley 189-11, Artículo 130.- Acreditación de los proyectos de viviendas de bajo costo. Órgano administrativo competente. La acreditación de los proyectos de viviendas que podrán calificar como proyectos de viviendas de bajo costo y, en consecuencia, disfrutar de los incentivos previstos por esta ley, será realizada por el Instituto Nacional de la Vivienda (INVI), conforme el procedimiento que se establezca para ello.
- Decreto Núm. 153-13, que dispone de manera transitoria que hasta el 30 de noviembre de 2013 los proyectos de construcción de viviendas de bajo costo, previamente calificados como tales por el Instituto Nacional de la Vivienda (INVI), con base en las disposiciones legales vigentes sobre la materia, tendrán derecho a una compensación por concepto de Impuesto a la Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS), pagados por los promotores durante el proceso de construcción de dichas viviendas, de manera que los ciudadanos y las ciudadanas que adquieran las mismas puedan disfrutar del incentivo directo previsto en el Párrafo III, del Artículo 131, de la Ley No.189-11, sobre el Desarrollo del Mercado Hipotecario y del Fideicomiso en la República Dominicana, por un valor equivalente al monto pagado por concepto de ITBIS en cada caso.
- Decreto 340-16, que instituye liberar de los procedimientos por la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones Públicas al MOPC y al INVI para atención a personas y comunidades dentro del “Programa Plan de Emergencia”.
- La Cámara de Diputados aprobó el 2 de abril del 2019 una modificación a la Ley 189-11 sobre Desarrollo del Mercado Hipotecario y el Fideicomiso.

1.1.5. Funciones Principales

- Formular la política, planes y programas nacionales para el Sector Vivienda en conjunto con el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo.
- Tener a su cargo la producción de viviendas del Sector Público destinadas a familias pertenecientes a grupos de menores ingresos.
- Promover y fomentar la contribución del Sector Privado a la producción de viviendas de bajo costo.
- Dar asistencia técnica y orientar a personas o grupos de personas interesadas en resolver sus necesidades habitacionales, en especial a los grupos organizados.
- Promover el desarrollo de programas urbanos y rurales tomando en cuenta el esfuerzo propio y ayuda mutua.
- Señalar al Poder Ejecutivo la necesidad de expropiación para obtener los terrenos destinados al desarrollo de los programas contenidos en los planes nacionales de vivienda.

1.1.6. Estructura Organizativa

ORGANIGRAMA DEL INSTITUTO NACIONAL DE LA VIVIENDA (INVI)
 Organigrama Estructural
 Res. Núm. 001-2019 del 17 de octubre de 2019, reafirmada por el MAP



1.1.7. Catálogo de Servicios

Presentamos a continuación nuestra relación de servicios orientados a ofrecer soluciones a los ciudadanos clientes que así lo requieran.

<u>Nombre del Servicio</u>	<u>Descripción</u>	<u>Canal de Prestación</u>
Asignación de Viviendas	Proceso de adjudicación de una vivienda a un ciudadano o ciudadana solicitante luego del cumplimiento de los requisitos establecidos por la Institución.	Presencial Web
Mejoramiento y/o Reconstrucción de Viviendas	Proceso mediante el cual son sustituidos los materiales de una vivienda con deficiencias recuperables de estructura.	Presencial Web
Cambio de Piso de Tierra por Piso de Cemento	Proceso mediante el cual se mejora la vivienda a un ciudadano o ciudadana mediante el cambio del piso de tierra por un piso de cemento.	Presencial Web
Certificación de Proyectos de Viviendas de Bajo Costo	Proceso mediante el cual es certificado por parte del INVI un proyecto habitacional presentado por el sector privado como un proyecto de viviendas de bajo costo.	Presencial
Titulación del Inmueble	Tiene por finalidad dotar de certificados de título a los inmuebles que conforman los proyectos construidos por el INVI, a fin de que éstos puedan ser transferidos a los beneficiarios de dichos inmuebles.	Presencial
Certificación de estado jurídico del inmueble	Constancia en la cual figura el estado legal y de pagos que presenta el expediente de un beneficiario de un inmueble del INVI.	Presencial
Certificación Consular	Emitir certificación al ciudadano solicitante con la finalidad de demostrar que posee un inmueble ante las autoridades consulares de un país.	Presencial
Certificación de no-objeción para homologar renuncia a bien de familia	Constancia de que la institución no se opone a que el Tribunal correspondiente homologue la renuncia a bien de familia efectuada por el beneficiario de un inmueble.	Presencial
Certificación de no-objeción al deslinde	Constancia de que el INVI no se opone a que el Tribunal de Tierras autorice el deslinde de una porción de terreno adquirida por un beneficiario de inmueble de la institución.	Presencial
Traspaso del Inmueble por motivo de venta	Tiene como finalidad formalizar la transferencia de derechos adquiridos por un tercero mediante compra efectuada a un beneficiario original de inmueble del INVI (si no se ha expedido certificado de título a favor del vendedor).	Presencial
Traspaso por publicación	Gestionar la transferencia de un inmueble donde el propietario original genera una venta y posteriormente no es localizado por el adquirente para completar el trámite de firma de renuncia interna y la emisión de la Certificación de No-Objeción.	Presencial
Traspaso por defunción	Tiene por objeto formalizar la transferencia de los derechos de un beneficiario original de inmueble del INVI (si no se ha expedido certificado de título a favor del vendedor), a favor de su cónyuge y/o sucesores legales.	Presencial
Regularización de Expedientes	Proceso tendente para normalizar la documentación o el estado del expediente de un beneficiario de inmueble del INVI, a fin de que el mismo esté correcto.	Presencial
Asesoría y Asistencia Legal	Ofrece orientación sobre trámites y servicios que se ofrecen en la institución, y brindar asistencia a los beneficiarios en los conflictos que se susciten relacionados con el inmueble asignado.	Presencial

1.2. Síntesis del Plan Estratégico Institucional

Fue realizado el Plan Estratégico Institucional 2017-2020, con la finalidad de diseñar estrategias y desarrollar un conjunto de directrices orientadas al logro de los objetivos institucionales trazados contribuyendo con el proceso de mejora continua y dando cumplimiento a lo establecido en la Ley No. 498-06 de Planificación e Inversión Pública, apegados a los lineamientos de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) la cual establece en su Segundo Eje Estratégico la construcción de: “Una sociedad con igualdad de derechos y oportunidades, en la que toda la población tiene garantizada educación, salud, vivienda digna y servicios básicos de calidad, y que promueve la reducción progresiva de la pobreza y la desigualdad social y territorial.”

En este Plan Estratégico Institucional están establecidos los lineamientos estratégicos que orientan la institución hacia el logro de sus objetivos y metas trazadas, con los que estamos comprometidos asegurando una rendición de cuentas transparente.

Listamos a continuación los Ejes y Objetivos Estratégicos Institucionales:

<u>Misión</u>	<u>Visión</u>	<u>Ejes Estratégicos</u>	<u>Objetivos Estratégicos</u>
<p>Formular, diseñar, ejecutar y garantizar el desarrollo de proyectos habitacionales, integrando a todos los sectores en la producción de viviendas de bajo costo, para cumplir con los objetivos del Estado Dominicano referente a la política habitacional, en beneficio de las familias que no poseen vivienda propia, o las que poseen y se encuentran en condiciones inadecuadas, cumpliendo así su rol social</p>	<p>Ser la institución rectora del sector Vivienda, dando cumplimiento a la política habitacional implementada por el Estado Dominicano, logrando disminuir el déficit habitacional y cualitativo, para cubrir las necesidades habitacionales de las familias pertenecientes a segmentos poblacionales de ingresos bajos, medio-bajos y mínimos, integrando a todos los sectores.</p>	<p>Eje Estratégico 1: Ampliar el acceso a viviendas dignas a las familias de ingresos bajos, medio –bajos y mínimos a través de la construcción sostenible de viviendas nuevas, el mejoramiento y/o reconstrucción de viviendas y el subsidio habitacional, con el fin de mejorar las condiciones de vida a la población favorecida.</p>	<p>Objetivo Estratégico 1.1: Facilitar el acceso a viviendas dignas a familias de ingresos bajos, medio-bajos y mínimos con seguridad jurídica, creando asentamientos humanos sostenibles, socialmente integrados y con adecuada gestión de riesgos.</p> <p>Objetivo Estratégico 1.2: Mejorar las condiciones de vida a familias de ingresos mínimos, mediante la reparación de sus viviendas con deficiencias recuperables de estructura y con deficiencias de servicios básicos.</p>
		<p>Eje Estratégico 2: Promover una política de producción de viviendas de bajo costo con la participación del sector privado, dirigida al subsidio habitacional para favorecer a los sectores de ingresos bajos, medio-bajos y mínimos.</p>	<p>Objetivo Estratégico 2.1: Impulsar al sector privado como principal inversionista de recursos para la producción de viviendas de bajo costo.</p>
		<p>Eje Estratégico 3: Regularizar la propiedad de la Tierra a Familias Beneficiadas con la Construcción de los Proyectos Habitacionales, solares, apartamentos y casas por donación o venta hecha por el INVI a estos, así como de los terrenos comprados o recibidos en donación a favor del INVI.</p>	<p>Objetivo Estratégico 3.1: Cumplir con la Meta Presidencial sobre el desarrollo de asentamientos urbanos a través de la titulación de las propiedades a familias adquirentes de viviendas en proyectos habitacionales construidos por el Estado y el Sector Privado.</p> <p>Objetivo Estratégico 3.2: Iniciar debidamente el abordaje legal e institucional del traspaso de los terrenos del Estado y otras entidades al INVI, donde están construidos proyectos habitacionales para terminar la inseguridad jurídica derivada de la ausencia de documentos de propiedad.</p>
		<p>Eje Estratégico 4: Optimizar la administración de las viviendas en los proyectos habitacionales y la dinamización de la cartera hipotecaria compuesta por los proyectos de viviendas construidos por el INVI y el conjunto de viviendas administradas por Bienes Nacionales.</p>	<p>Objetivo Estratégico 4.1: Mejorar el desempeño de la recuperación de los préstamos hipotecarios que le permitan a la Institución incrementar los valores cobrado por año.</p>
		<p>Eje Estratégico 5: Gestionar el desarrollo institucional en el área organizacional y en el ámbito sectorial.</p>	<p>Objetivo Estratégico 5.1: Vincular el funcionamiento, progreso y la eficiencia de la institución acompañado de recursos humanos capacitados.</p>
		<p>Eje Estratégico 6: Coordinar las acciones de cooperación internacional para la construcción de proyectos habitacionales integrales.</p>	<p>Objetivo Estratégico 6.1: Gestionar recursos financieros y técnicos de cooperación oficial, privada, nacional e internacional reembolsable y no reembolsable para apoyar los programas y proyectos estratégicos de la institución según las normas emitidas por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) y el Ministerio de Hacienda.</p>

II. Resultados del Proceso de Autoevaluación

2.1. Principales Fortalezas Identificadas

El Instituto Nacional de la Vivienda, tiene identificada su Misión, Visión y Valores, alineados con los objetivos y estrategias institucionales.

Fomentamos los valores institucionales los cuales se dan a conocer a través de los diferentes medios de comunicación establecidos buscando tener un mayor impacto en la cultura organizacional de la institución.

Promovemos y socializamos entre los colaboradores y funcionarios el Código de Ética Institucional, herramienta normativa que guía e incentiva a los colaboradores ha apegarse a los principios éticos y transparencia institucional.

Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual elaborado.

Contamos con una estructura organizativa ajustada a nuestras necesidades y normativas del MAP buscando alcanzar los objetivos propuestos creando una conexión entre la estructura orgánica y el mapa de proceso.

Se evidencia la elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos Misionales elaborado con la finalidad de unificar criterios en las diferentes áreas de la institución. Así mismo fue elaborado el Manual de Cargos tomando como referencia el Manual General de Cargos Comunes Clasificados por el Poder Ejecutivo.

Realizamos los Acuerdos del Desempeño donde se concertaron los compromisos laborales fijando actividades alcanzables y medibles y fue pactada realizar la Evaluación del Desempeño a final de año para conocer los avances de cumplimiento.

Hemos implementado el Programa de Reconocimiento por Antigüedad, con el objetivo de valorar la permanencia y lealtad de los colaboradores.

2.2. Áreas que Impulsan a la Mejora Institucional

2.2.1. Áreas de Mejora en los Criterios Facilitadores

Criterio 1-Liderazgo

No se ha revisado y actualizado la Misión, Visión y Valores desde el 2003.

No se evidencia Manual de Procesos y Cargos elaborado.

No se evidencia Manual de Políticas y Procedimientos elaborado.

No se ha realizado un Plan de Acción sobre la Encuesta de Clima.

No hemos aplicado la Evaluación/Acuerdos del Desempeño.

No se evidencian políticas de reconocimiento al personal.

No se evidencian encuestas de percepción orientadas a medir la opinión de los ciudadanos clientes sobre la institución.

No tenemos brochure de los diferentes servicios de la institución.

Criterio 2-Planificación y Estrategia

No hemos realizado encuesta de Satisfacción Ciudadana.

No se evidencia aplicación de encuestas para medir la calidad de los servicios ofrecidos.

No se evidencia la elaboración del manual de procesos.

No se evidencian Evaluación/Acuerdos de Desempeño.

No se evidencian servicios en línea.

Criterio 3-Personas

No se evidencia Evaluación/Acuerdos de desempeño.

No se evidencia Manual de Cargos elaborado.

No se evidencia la aplicación del Plan de Beneficios y Compensación.

No se evidencia evaluación/acuerdos de desempeño y/o esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo.

No se evidencia sistema de carrera administrativa.

No se evidencia comunicación de la estrategia trazada para desarrollar las capacidades.

No se evidencia planes de desarrollo personal de competencias con entrevistas donde las partes se hayan retroalimentado y compartido expectativas.

No se evidencia mecanismos establecidos de promoción interna y externa de talentos.

No se evidencian análisis de costo/beneficio que evalúen el impacto de los programas de formación de las personas y el traspaso de contenido.

No se ha conformado la Asociación de Servidores Públicos en cumplimiento a la Ley 41-08.

No se evidencia publicación de resultados de la encuesta de clima.

No se evidencia mecanismos para el empleado de retroalimentación sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directivos directos.

No se evidencia el cumplimiento del catálogo de beneficios.

No se evidencia evaluación de accesibilidad a las instalaciones físicas.

No se evidencia políticas de reconocimiento. No se evidencia planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria.

Criterio 4-Alianzas y Recursos

No se evidencia exploraciones de posibilidad de agencias de colocación

La institución no cuenta con procesos de aplicación para medir la satisfacción de los servicios.

No se evidencian partidas presupuestarias de genero/diversidad.

No hemos remitido los datos de los empleados al SASP.

No se evidencia la adquisición de la herramienta Microsoft Project para la gestión de proyectos y tareas.

No se evidencia la adopción de un marco de trabajo de las TIC y de recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.

No se evidencia consideraciones de impacto socioeconómico y medioambiental de las TIC.

No se evidencia estudios o evaluaciones a las instalaciones a favor de personas con limitaciones físicas.

No se evidencia facilidad de parqueo para ciudadanos y colaboradores.

No se evidencia una política integral establecida para gestionar los activos físicos que incluya la posibilidad de un reciclado seguro.

No se evidencia disposición de las instalaciones físicas a la comunidad.

Criterio 5-Procesos

No se evidencia Manual de Procesos.

No se evidencian Encuestas de Satisfacción Ciudadana.

No se evidencian estándares de calidad establecidos aplicados a los servicios y productos generados en la institución.

No se evidencia un sistema elaborado de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.

No se evidencia la existencia de incentivos y/o condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales.

No se evidencia Manual de Política y Procedimiento aprobado.

2.2.2. Áreas de Mejora en los Criterios de Resultados

Criterio 6-Resultados en los Ciudadanos / Clientes

No se han realizado mediciones de percepción relacionadas a la imagen global de la organización y su reputación.

No se evidencia resultados de mediciones sobre la involucración y/o participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la institución.

No se ha medido la percepción sobre accesibilidad a nuestras instalaciones.

No se evidencian accesos para personas con discapacidad.

No hemos realizado encuesta de Satisfacción Ciudadana.

No se evidencia mediciones de la percepción en productos y servicios.

No hemos realizado encuesta de Satisfacción Ciudadana.

No se evidencia mediciones sobre el nivel de confianza hacia la institución y sus servicios.

No se evidencia indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural, social de los ciudadanos/clientes.

No se evidencia estándares de tiempo establecido para la prestación de los servicios.

No se evidencian en el portal la totalidad de los servicios prestados por la institución.

No se evidencia la existencia de resultados de los indicadores del número y tiempo para el procesamiento de las quejas.

No se evidencia la existencia de resultados de los indicadores para el número de expedientes devueltos por error o casos que necesiten repetir el proceso y/o compensación.

No se evidencia la existencia de resultados de los indicadores de estándares de los servicios publicados.

Criterio 7-Resultados en las Personas

No contamos con mecanismos para medir sistemáticamente la Percepción Imagen global y su rendimiento para la sociedad.

Realizar mediciones sobre la responsabilidad social de la institución.

No se evidencian medición de acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la institución.

No se evidencia mediciones positivas sobre el reconocimiento al esfuerzo individual.

No se evidencia mediciones de percepción positiva sobre la igualdad de oportunidades, del trato y comportamiento justos en la institución.

No se evidencia percepción positiva sobre Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.

No se evidencia mediciones de percepción positiva sobre la calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la institución.

No se evidencia mediciones de desempeño relacionado con la motivación y la implicación.

No se evidencia mediciones de desempeño relacionado con el rendimiento individual.

Criterio 8-Resultados de la Responsabilidad Social

No se evidencian mediciones en cuanto a la percepción del impacto social.

No se evidencian mediciones de opinión pública en general sobre accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.

No se ha realizado medición de la percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada.

No se evidencia mediciones de calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.

No se evidencia la existencia de mediciones de desempeño dirigidas a políticas de minorías étnicas.

No se evidencia la existencia de mediciones del rendimiento de los empleados en apoyo dirigidas a actividades filantrópicas.

No se evidencia actualización del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo.

No se evidencia mediciones de resultado sobre la responsabilidad social.

Criterio 9-Resultados Clave del Rendimiento

No se evidencia Encuesta de Satisfacción Ciudadana.

No se evidencia la existencia de niveles de calidad establecidos para la prestación de servicios.

No se evidencia el cumplimiento del Plan de Mejora CAF.

No se evidencia resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.

No se evidencia resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.

No se evidencia Evaluación/Acuerdos de Desempeño.

III. Conclusiones y Lecciones Aprendidas

Una vez realizado la Autoevaluación CAF, hemos conocido las prácticas de gestión implementadas, sus fortalezas y debilidades institucionales, después de conocer este resultado fue realizado el Plan de Mejora, donde se listan las prácticas de gestión institucional siendo importante llevar un seguimiento y monitoreo sobre los impactos de este, para dar continuidad a las actividades trazadas en busca de la excelencia institucional.

Recomendamos elaborar matriz de seguimiento y ejecución de las actividades definidas en el Plan de Mejora Institucional, realizar reuniones de acompañamiento para el desarrollo, cumplimiento y seguimiento de las actividades descritas en el Plan de Mejora y establecer niveles de cumplimiento, la cual tendrá un impacto positivo en los indicadores de evaluación y gestión institucional.

Con la realización de esta evaluación quedó expuesta la importancia de los criterios de resultados, los cuales se centran en las mediciones que la organización toma para conocerse a sí misma, sus resultados y su entorno, en busca de mejorar el rendimiento institucional enfocados en obtener calidad continua en el servicio interno y externo.

IV. ANEXO: Guía de Autoevaluación Realizada

- Enviada por correo.