



## **OFICINA DE LA DEFENSA CIVIL**

### **INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL (En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

#### **Preparado por el Comité de Autoevaluación:**

Rafaelina Espiritu Fulgencio,  
Wagner Reynaldo Gomera Aquino,  
Viancamely Alcántara Contreras,  
Ismael Encarnación Núñez  
Yoel Elías Adames,  
Lidio Esteban Tejeda,  
Valentín Vásquez Eusebio,  
Delfín Antonio Rodríguez Tejeda.

**Santo Domingo, R.D  
29 de junio de 2022.**

## Contenido

RESUMEN EJECUTIVO .....	3
1 ASPECTOS GENERALES .....	5
1.1.1 MISION.....	5
1.1.2 VISIÓN .....	5
1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES .....	5
1.1.4 BASE LEGAL .....	5
1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA .....	8
1.1.6 SERVICIOS.....	9
2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL. ....	9
3 RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION. ....	13
3.3.1 LIDERAZGO .....	15
3.3.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA .....	15
3.3.3 PERSONAS .....	16
3.3.4 ALIANZAS Y RECURSOS .....	16
3.3.5 PROCESOS.....	16
3.4.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES. ....	16
3.4.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS.....	16
3.4.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL .....	16
3.4.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.....	17
4 CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....	17
5 ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.....	17

## RESUMEN EJECUTIVO

La Defensa Civil, cumpliendo con su misión de dirigir las acciones de coordinación, preparación, y operación de todas las funciones de emergencias ante la ocurrencia de un evento natural o antrópico; buscando tener como resultados operativos adecuados para los perjuicios que se originen de esos desastres, y así poder proporcionarle a la población: orden, salud y bienestar económico, seguridad pública, preservación de la vida y de la propiedad.

Para el logro de los objetivos contamos con un personal técnico, personal administrativo y personal voluntario, que hacen posible la conjunción de todos los elementos necesarios para cumplir con la misión propuesta.

Este informe destacará nuestro progreso en el autodiagnóstico CAF para el período que nos ocupa.

Destacamos que esto es un esfuerzo del Comité de Calidad y la Dirección Ejecutiva de la Defensa Civil.

Tuvimos grandes avances en el área de Recursos Humanos, acordamos realizar actividades que estimulen mediante concursos internos tanto a departamento, como a servidores por individual, reconociendo su desempeño e identificación con la misión, visión y valores de la institución.

Es bueno resaltar que la mayoría de los encargados departamentales actuales son de nuevo ingreso, por lo que también estamos envueltos en una reingeniería de las directrices y revisión de las diferentes políticas.

En este Informe se destaca la identificación de:

- Nuestra estrategia de Marketing va orientada a concienciar a la población sobre medidas de prevención y actuación para preservar la vida y proteger los bienes, frente a situaciones de emergencias y /o desastres, mediante campañas que se realizan a través de los medios de comunicación y redes sociales.
- A través de la Escuela Nacional de Gestión de Riesgos (ESNAGERI), dependencia de la Comisión Nacional de Emergencias (CNE), se han desarrollado y promovido capacitaciones a través de la plataforma E-learning con la que cuenta esta institución.
- La institución ha incentivado a las juntas de vecinos a través de los directores provinciales de las principales zonas vulnerables a integrarse y crear las Redes Comunitarias y formar parte de los Comités de Prevención Mitigación y Respuesta Ante Desastres (PMR) del país a fines de poder identificar de manera efectiva a los ciudadanos en caso de emergencia.

también identificamos áreas de mejora, tales como:

- Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.
- La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).
- 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.
- Sugerencias recibidas e implementadas.
- Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.
- Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).
- 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.
- Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).
- 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.).
- 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.).

Este informe es un trabajo realizado de manera conjunta con las áreas consultivas, sustantivas y de apoyo que conforman la Defensa Civil.

## **I ASPECTOS GENERALES**

### **I.1 MARCO INSTITUCIONAL.**

#### **I.1.1 MISION**

Dirigir las acciones de coordinación, preparación y operación de todas las funciones de emergencias ante la ocurrencia de un evento natural o antrópico, en una forma eficiente y eficaz, garantizando un control adecuado de las operaciones, para resguardar la vida y la propiedad de los habitantes de la República Dominicana.

#### **I.1.2 VISIÓN**

Perdurar a través del tiempo como una Institución de servicio y socorro, con una correcta distribución de ayudas humanitarias y priorizar las necesidades ante cualquier evento nacional, garantizando la responsabilidad, esfuerzo y compromiso de las instituciones involucradas para una respuesta eficaz y eficiente.

#### **I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES**

- Voluntad
- Compromiso
- Integridad
- Altruismo
- Solidaridad
- Transparencia

#### **I.1.4 BASE LEGAL**

<b>LEYES, DECRETOS REGLAMENTOS NO.</b>	<b>Y FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
	16-06/2015	Constitución de la Republica Dominicana
<b>Ley No. 257-66</b>	1-06-1966	Creación de la Oficina Nacional de la Defensa Civil Dominicana.

<b>Decreto No. 1525</b>	28-06-1966	Reglamento de aplicación la ley 257 de la Defensa Civil
<b>Ley No. 147-02</b>	22-9-2002	Gestión de riesgos
<b>Ley 126-01</b>	27-07-2003	Que crea la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.
<b>Decreto 605-06</b>	12-12-2006	Reglamento Orgánico de Aplicación de la Ley 126-01
<b>Ley 200-04</b>	25-02-2004	Libre acceso a la Información Pública
<b>Ley No. 567-05</b>	30-12-2005	de Tesorería Nacional.
<b>Ley No.423-06</b>	17-11-2006	Presupuesto Nacional
<b>Reglamento No. 492-07</b>	04-09-2007	Aplicación a la Ley 423-06
<b>Ley No. 340-06</b>	18-08-2006	Compras y Contrataciones públicas
<b>Decreto No. 543-12.</b>	30-08-2017	Reglamento de Aplicación de la Ley No. 340-06
<b>Ley 10-07</b>	08-01-2007	Instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República.
<b>Reglamento No. 491-07</b>	08-01-2007	Aplicación de la Ley 10-07
<b>Ley No. 41-08</b>	16-01-2008	Función Pública
<b>Reglamento No. 523</b>	21-07-2009	Reglamento de aplicación en el área de función pública.

<b>Ley No. 317</b>	10-06-1972	Que reglamenta la instalación de estaciones de servicio o puestos para el expendio de gasolina
<b>Decreto No. 576-06</b>	21-11-2006	que establece los Requerimientos de Aplicación del Reglamento General de Edificaciones y Tramitación de Planos
<b>Ley 311-14</b>	11-08-2014	Declaración Jurada de patrimonio
<b>Ley 1-12</b>	25-01-2012	Estrategia Nacional de Desarrollo
<b>Ley 42-01</b>	8-3-2001	General de Salud
<b>Ley 184-17</b>	28-07-2017	Que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1
<b>Ley 379-81</b>	11-12-1982	Régimen de Jubilaciones y Pensiones
<b>Ley 87-01</b>	9-5-2001	Sistema Dominicano de Seguridad Social

## I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA





## **I.1.6 SERVICIOS**

### Unidad de Respuestas

1. Técnica de Extricación Vehicular.
2. Atención Pre hospitalaria.
3. Salvamento Acuático.
4. Búsqueda y Rescate.
5. Búsqueda, rescate y localización en Montañas.
6. Búsqueda y Rescate con unidad Canina.
7. Manejo de Sustancias y Materiales Peligrosos.
8. Capacitación en instituciones Públicas y Privadas.
9. Equipo de Ruta de evacuación.
10. Apoyo en eventos de asistencia masiva.

### Certificaciones

11. Certificación de no objeción a la instalación de estaciones de combustibles y envasadoras de gas propano.
12. Renovación certificación de no objeción a la instalación de estaciones de combustibles y envasadoras de gas propano.
13. Certificación de no objeción al almacenamiento de combustible (GLP y Gasoil o Gasolina).
14. Renovación de certificación de no objeción almacenamiento combustible (GLP yGasoil o Gasolina).
15. Certificado de no objeción gaseoducto.
16. Certificado de no objeción para proyecto fotovoltaicos, eléctricos, eólicos, etc.

## **2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.**

En todo ejercicio de planificación uno de los elementos esenciales lo constituye la realización de consulta de la visión estratégica de los diferentes encargados departamentales de la institución. La intención es poner de manifiesto los activos y pasivos estratégicos con los que la institución cuenta. De este modo, a nivel estratégico, los propósitos y objetivos que se definen responden a los aspectos centrales que caracterizan tanto el entorno exterior como el interior de la organización, respondiendo al mismo con las estrategias adecuadas que facilitan el logro de la Visión y el cumplimiento de la Misión institucional.

Así pues, esta actividad consultiva de análisis nos ayudó a identificar la situación estratégica actual de la Defensa Civil, marcando un marco de referencia para las iniciativas contempladas en este Plan Estratégico.

Como se puede apreciar la institución cuenta con importantes fortalezas en base de las cuales se puede construir una visión de futuro. Sin embargo, hay mejoras que deben de realizarse para que la Defensa Civil pueda cumplir con su misión:

- ✓ Desarrollo de áreas substantivas como reflejo del actual volumen de trabajo que está exigiendo la sociedad en especial los más vulnerables, por lo que es necesario que disponga de sistemas de supervisión, control y evaluación del gobierno. Estas áreas deben ir en consonancia con el nuevo rol y estatus que ha adquirido la institución por su desempeño y condición de liderazgo en el Sistema Nacional de Prevención, Mitigación y Respuesta ante Desastres (PMR).
- ✓ Eficientización y profesionalidad de los servicios de asistencia y respuesta a emergencia y desastre, con mayor énfasis en el territorio, de manera que se descentralice la Gestión Integral del Riesgo de Desastres (GIRD).
- ✓ Profesionalización de los recursos humanos acorde a las necesidades y demanda de los territorios.
- ✓ Modernización y digitalización de sistemas de gestión interna.
- ✓ Mejora de infraestructura y equipamiento.
- ✓ Desarrollo de áreas substantivas como reflejo del actual volumen de trabajo que está exigiendo la sociedad en especial los más vulnerables.
- ✓ Eficientización y profesionalidad de los servicios de asistencia y respuesta a emergencia y desastre, con mayor énfasis en el territorio, de manera que se descentralice la GIRD.
- ✓ Profesionalización de los recursos humanos acorde a las necesidades y demanda de los territorios.
- ✓ La identificación de estas prioridades ha servido como guía para la determinación del camino que la institución debe de seguir en los próximos años. Una vez realizados el Plan Estratégico 2021-2024, la institución se planteó varios retos los cuales han quedado plasmados en el mismo y se le está dando ejecución a través de los planes operativos.
- ✓ Una gestión institucional más eficiente y con enfoque a resultados que permita plasmar la naturaleza integral y volumen real de trabajo relacionado al suministro de servicio a la ciudadanía, para que pueda garantizar una planificación y situación presupuestaria adecuada para el cumplimiento satisfactorio de la Misión institucional
- ✓ Una gestión de riesgo de desastre enfocada hacia la planificación, menos reactiva, incluyendo actividades substantivas y recurrentes de las instituciones con contribución directa al logro de objetivos bajo la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y los ODS, Marco de Sendai, las políticas del Gobierno del Cambio, dentro de lo que permita realizar los presupuestos generales del gobierno, y que estén destinados a realizar prevención y preparación para poder prevenir y responder de forma adecuada a situación de posible emergencia y desastre a todos los niveles del territorio.
- ✓ Mejora y actualización de las aptitudes y capacidades técnicas en gestión de riesgo, sobre todo para el personal de primera línea, la adopción de las prácticas más

innovadoras y efectivas para proporcionar asistencia y respuesta con los estándares de calidad más altos.

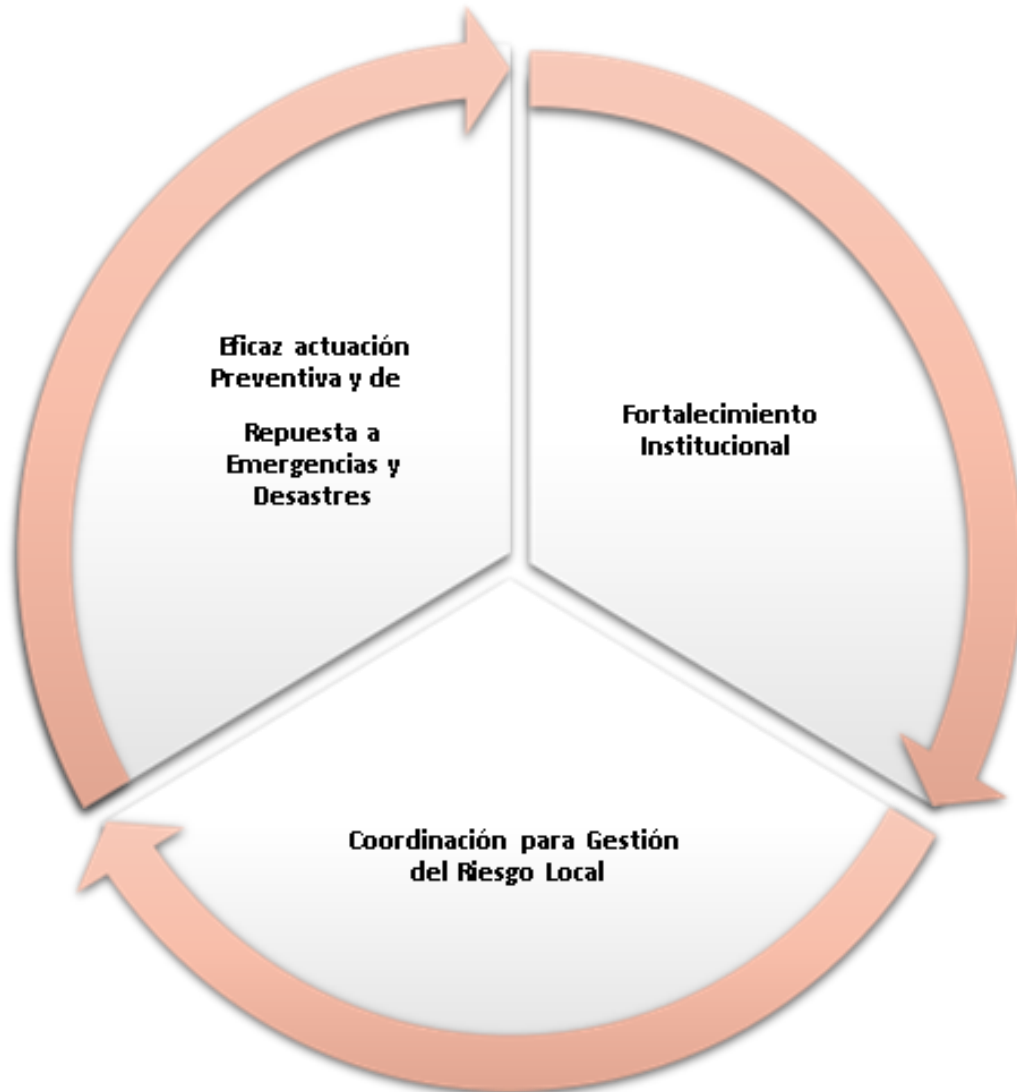
- ✓ Una gestión de riesgo que considere el territorio, sus autoridades, y comunidades más preparadas con mecanismos y estructuras adecuadas y conocimientos y equipamientos que les permitan responder de forma más oportuna rápida y en definitiva más eficazmente.
- ✓ Mejorada la gestión de calidad de los recursos humanos y la buena práctica de los controles internos.

Se adoptó un esquema donde se identificaron tres grandes áreas a abordar para el próximo cuatrienio (con posibilidad de extensión), estos son los Ejes Estratégicos. Cada Eje Estratégico tiene su Objetivo General y Objetivos Específicos, los cuales se logran a través de distintas líneas de acciones.

Estas líneas de acciones (o estrategias derivadas) se consiguen a través del logro de varios productos.

Este esquema es el que se sigue también para los Planes Operativos Anuales (POA), los cuales tendrán también los tres ejes y los objetivos estratégicos, y a medida que pasa el tiempo y se vaya cumpliendo con la producción planificada irán desapareciendo incluyéndose nuevas líneas de acciones.

Los Ejes Estratégicos son los pilares a partir de los cuales se cimienta o desarrolla todo el accionar de la institución. Son directrices básicas de desarrollo que trazan las rutas de acción y que agrupan uno o varios objetivos con ámbitos comunes y que se enfocan hacia tres ejes fundamentales.



### **3 RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.**

Luego de un proceso de análisis de todos los miembros del comité de calidad y personal de apoyo del Departamento de Planificación y Desarrollo, pudimos revisar la matriz actual del autodiagnóstico y dirigir esfuerzos a esas áreas que no tuvieron tantas mejoras, tales como las que involucran a los clientes, y las personas.

Hicimos una serie de mejoras para medir la satisfacción de los clientes; para esto acordamos agregar una encuesta de satisfacción a todos los visitantes a la institución. Emplear un mecanismo (página web o redes sociales), y también se está trabajando en el tema de inclusión dentro de la página web y el tema de lenguaje de señas a través de un convenio con INFOILES-RD, Tomando en cuenta la opinión de los ciudadanos y puedan hacer recomendaciones respecto a los servicios de la Defensa Civil.

En la parte de las personas, acordamos realizar actividades que estimulen mediante concursos internos tanto a departamento, como a servidores por individual, reconociendo su desempeño e identificación con la misión, visión y valores de la institución.

Es bueno resaltar que la mayoría de los encargados departamentales actuales son de nuevo ingreso, por lo que también estamos envueltos en una reingeniería de las directrices y revisión de las diferentes políticas.

Los demás resultados están detallados en la matriz del autodiagnóstico.

#### **3.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.**

- La Defensa Civil busca dirigir la organización desarrollando su misión y visión, la misma fue formulada y desarrollada con los grupos de interés y servidores de la institución.
- El marco de valores está alineado con la misión y la visión de la institución, respetando el marco general de valores del sector público, siendo estos: voluntad de servicio, compromiso, responsabilidad, respeto.
- A través de nuestra Comisión de Ética Pública, se han desarrollado charlas a todo el personal sobre prevención de la corrupción. Además, los integrantes de la Comisión han tomado capacitaciones el cual les permitirá gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos y en ese mismo orden se conformó la Comisión Integridad y Gubernamental de cumplimiento Normativa CIGCN el 27 de mayo fueron las elecciones para los nuevos miembros CIGCN, de acuerdo con el decreto 791-21.
- La Oficina de la Defensa Civil ha formulado la estrategia de administración electrónica en base a la incorporación y fortalecimiento de la tecnología de la información y las comunicaciones, es por esto por lo que cuenta con su página web y redes sociales, como medios para crear una relación más directa con sus grupos de interés y mantenerlos informados sobre los objetivos operativos de

la institución.

- Se ha mejorado la infraestructura, fomentando un mejor ambiente laboral y el trabajo en equipo, los cuales son adecuados para el buen desarrollo del trabajo institucional, así como para una eficiente gestión de proyectos.
- La Oficina de la Defensa Civil, como integrante de los Comités de Prevención, Mitigación y Respuesta, a nivel de los territorios, ha identificado y evaluado factores de vulnerabilidad, contribuyendo a la elaboración de propuestas de intervención en sinergia con las políticas públicas para la reducción del riesgo de desastres. Se mantiene una participación sobre el rol institucional, identificando su impacto en el Plan de Gobierno y Estrategia Nacional de Desarrollo.
- Nuestra estrategia de Marketing va orientada a concienciar a la población sobre medidas de prevención y actuación para preservar la vida y proteger los bienes, frente a situaciones de emergencias y /o desastres, mediante campañas que se realizan a través de los medios de comunicación y redes sociales.
- A través de la Escuela Nacional de Gestión de Riesgos ODC, se han desarrollado y promovido capacitaciones a través de la plataforma E- Learning con la que cuenta la institución.
- La institución ha incentivado a las juntas de vecinos a través de los directores provinciales de las principales zonas vulnerables a integrarse y crear los comités de Prevención Mitigación y Respuesta Ante Desastres (PMR) del país a fines de poder identificar de manera efectiva a los ciudadanos en caso de emergencia.
- El departamento de Tecnologías como área transversal y en virtud de medidas a partir del año 2017, la Defensa Civil ha adoptado un carácter estratégico de las TIC (tecnologías de la información y la comunicación), resaltando y valorando su papel primordial y fundamental, tanto en la identificación y soporte de los objetivos estratégicos y operativos de la institución, así como también en la creación de nuevos mecanismos para la información. Los objetivos de las TICs están alineados con la estrategia general de la institución. Para ello, disponemos de unos procedimientos de evaluación objetiva de la OGTIC, que es el órgano rector y propulsor de las políticas nacionales de tecnología del gobierno dominicano.
- La ODC, a través de su Escuela Nacional de Gestión de Riesgos, empodera a los ciudadanos y los trabajadores públicos en la preparación y respuesta ante fenómenos naturales.

### **3.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.**

- Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.
- La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).
- 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.
- Sugerencias recibidas e implementadas.

- Indicadores de cumplimiento con relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.
- Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).
- 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.
- Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).
- 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.).
- 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.).

### **3.3 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.**

#### **3.3.1 LIDERAZGO**

- El director ejecutivo, a partir de la innovación y el cumplimiento con las normas OGTIC que traza las pautas para un mejor desarrollo tecnológico de las instituciones, ha puesto en marcha un ejercicio de mejora, respecto a las mejoras de la página Web y el cumplimiento y mantenimiento de las normativas tecnológicas, así también está en proceso de firmar un acuerdo interinstitucional Operaciones Cibernéticas CSIRT-RD que asegura mejoras en ciberseguridad.
- También se está llevando a cabo varios procesos paralelos para lograr dichos avances tecnológicos para cumplir con los requerimientos de inclusión y accesibilidad. Estamos en proceso de recertificación de la NORTIC A2 2016 a la versión 2021 y aplicando a la certificación de aplicación de la NORTIC B2.

#### **3.3.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA**

- El departamento de planificación y desarrollo de la Defensa Civil busca crear herramientas para facilitar el seguimiento a los diferentes indicadores y procesos que facilitan cumplir con los lineamientos de la gestión y los objetivos, alineados a la estrategia de desarrollo y políticas públicas.

### **3.3.3 PERSONAS**

- En el área de recursos humanos se está llevando a cabo un proceso de automatización de procesos y captura de datos de los colaboradores que sirvan para la toma de decisiones de manera justa y equitativa.
- Se está determinando una herramienta para realizar un levantamiento interno de satisfacción de los servicios.

### **3.3.4 ALIANZAS Y RECURSOS**

- La institución cuenta con una División de Gestión de Riesgos, con en lo adelante pondrá en marcha un plan para determinar este tipo de riesgos.
- Desarrollar canales internos para difundir la información tales como intranet, newsletter, etc.
- Realizar los patrones de control del Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP).
- Revisar las políticas medio ambientales.

### **3.3.5 PROCESOS**

- Realizar planes de seguimiento para verificar el avance en las implementaciones de herramientas que facilitan los procesos y el desarrollo de esta institución en cuanto al POA y PEI.

## **3.4 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS**

### **3.4.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.**

- Medir la diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).
- Medir el 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.
- Perfeccionar las herramientas y programas para realizar las mediciones, que evidencien la presencia de indicadores de cumplimiento.

### **3.4.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

- Realizar Encuesta de clima organizacional.

### **3.4.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**



- Medir la 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.
- Medir la percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).
- Medir 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.).
- Medir la 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).
- Medir la 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.).
- Medir la 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.).

#### **3.4.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.**

- Carta compromiso esta en proceso de implementación.
- Realizar benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.
- Realizar medición en eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible).

#### **4 CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.**

- Para este comité de calidad ha sido todo un proceso de aprendizaje adentrare en esta revisión, y a la vez un desafío para terminarlo al tiempo adecuado, tomando en consideración la actualización de los miembros y adiestramiento para las funciones.

#### **5 ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.**

## I. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
<i>1: Liderazgo (140 puntos)</i>	<b>120</b>	<b>140</b>
<i>2: Estrategia y Planificación (140 puntos)</i>	<b>120</b>	<b>140</b>
<i>3: Personas (100 puntos)</i>	<b>85</b>	<b>100</b>
<i>4: Alianzas (100 puntos)</i>	<b>100</b>	<b>100</b>
<i>5: Procesos (120 puntos)</i>	<b>110</b>	<b>120</b>
<i>6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)</i>	<b>90</b>	<b>100</b>
<i>7: Resultados en las Personas (100 puntos)</i>	<b>90</b>	<b>100</b>
<i>8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)</i>	<b>95</b>	<b>100</b>
<i>9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)</i>	<b>90</b>	<b>100</b>
<i>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</i>	<b>900</b>	<b>1000</b>