

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Plan de Asistencia Social de la Presidencia

FECHA:

Agosto 2022

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	La Institución para formular y desarrollar el Marco institucional, de la misión, visión y valores, realizó el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, En la metodología de trabajo se involucraron los grupos de interés correspondientes. Evidencias: <ul style="list-style-type: none">➤ Lista de asistencia y fotos de la socialización del Plan Estratégico institucional (PEI)	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Se tiene establecido un marco de valores bien definido orientados al logro de los objetivos institucionales y basados en la transparencia y calidad del servicio público. Evidencias: <ul style="list-style-type: none">➤ Lista de asistencia y fotos de la socialización del Plan Estratégico Nacional (PEI)	
3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas	La misión Visión y los Valores, están alineados a la Estrategias Nacionales de	

<p>del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Desarrollo, al Plan Nacional Plurianual del Sector Público y demás actores involucrados en la elaboración de estos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lista de participación y fotos de la socialización del Plan Estratégico Institucional (PEI) ➤ Lista de participación y fotos de la socialización del Plan Operativo Anual (POA) 	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Se han comunicado la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con los empleados y otras partes interesadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Página web ➤ Redes sociales ➤ Murales institucionales ➤ Área de recepción 	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo,</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional (2021- 2024) establece la revisión periódica de la misión, visión y valores adaptarlos a los cambios en el entorno externo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lista de participación y fotos de la socialización del Plan Estratégico Institucional (PEI) ➤ Lista de participación y fotos de la socialización del Plan Operativo Anual (POA) 	

<p>estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lista de participación y fotos dela socialización del taller de Elaboración y minuta del PEI ➤ Lista de participación y fotos dela socialización del taller Elaboración y minuta de POA 	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Se implementa una ardua labor en la prevención y eliminación de comportamientos no éticos, de igual manera se capacita a los colaboradores para poder identificar y denunciar dichos comportamientos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comité de ética ➤ Código de ética ➤ Comité de compras ➤ Lista de participación dela socialización de la Capacitación de Código de Pautas de Ética e Integridad del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas. ➤ Página de transparencia 	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>En la Institución se refuerza el fortalecimiento de la confianza mutua, lealtad y respeto entre los líderes/directivos y empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tarde interactiva ➤ Código de Ética ➤ Lista de participación y fotos dela socialización del código ético 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La institución con apoyo del Ministerio de Administración Pública (MAP) define y readecua en sus organismos periódicamente la estructura organizativa miras a garantizar un buen desempeño de la misma.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Políticas y procedimientos de los departamentos. ➤ Mapa de procesos 	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>En la elaboración del POA, se establecen los Indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de los diferentes procesos de la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lista de participación y fotos de la socialización del Plan Operativo Anual (POA) ➤ Informe avance Trimestral del POA 	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Se realizan mejoras continuas el sistema de control de gestión que favorezcan al ciudadano, con los acuerdos institucionales se busca promover una ampliación de la participación ciudadana para así poder llegar una mayor diversidad de población.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fotos de la realización de acuerdos institucionales ➤ Creación de nuevos programas de donaciones 	
4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.	<p>Se realizan informes trimestrales de seguimiento a los Planes Operativos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe Trimestral Portal de Transparencia PASP 	
5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	No contamos con certificaciones de las Normas ISO 9001, ni sistemas de Gestión de Calidad	Creación de un comité de Calidad Total, solicitar capacitaciones de como implementar la debida gestión de calidad.
6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	<p>La institución mantiene una comunicación con todos los grupos de interés interno con los servidores en todo lo relacionado a las operaciones internas, siempre enfocado en la transparencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan de Comunicación interno y externo ➤ Correos Institucionales y Comunicaciones Institucionales ➤ Fotos de Redes Sociales y Programas ➤ Grupos en las redes sociales 	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Se aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos de la gestión en proyectos	

	<p>y trabajos, lograr así las condiciones adecuadas para las mejoras continúa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comité de compras 	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La institución mantiene una Comunicación efectiva con todos los colaboradores a través de circulares y Comunicados. Externamente se mantiene informado al usuario de las actividades Internas y externa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan de Comunicación interno y externo ➤ Correos Institucionales Y Comunicaciones ➤ Redes Sociales ➤ Página web 	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>La institución trabajando con los controles internos, dejando establecidos las mejoras de trabajo, brindando esto la oportunidad de que los compromisos asumidos sean implementando en las diferentes áreas, promoviendo una cultura de innovación y mejoras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Correos y Comunicaciones ➤ Encuesta de Clima Laboral ➤ Planes de Mejoras e Informes 	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>La Institución comunica los cambios y los resultados a todos los empleados y los grupos de interés, antes de la implementación.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicaciones Informativas ➤ Redes Sociales 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	<p>El PASP, Predica con el ejemplo, actuando en consonancia con los objetivos y valores establecidos en el PEI, estimulando actividades que promuevan la innovación y la responsabilidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comisión de ética ➤ Comité e compras ➤ Lista de participación de la socialización de la Capacitación de Código de Pautas de Ética e Integridad del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas. ➤ Taller Ética de la Gestión 	
2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	<p>La Institución inspira una cultura de cooperación entre los encargados y el personal basada en la confianza mutua y la apertura sugerencias, siempre basados en el respeto y la confianza.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de Clima Laboral ➤ Comisión de Ética ➤ Código de Ética 	

<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se informan al personal y se les solicitan consultas sobre procesos claves relacionados con la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Circulares ➤ Correos de la Institución ➤ Reuniones 	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Se reconoce el buen trabajo de los empleados, así como también se corrige y retroalimenta las oportunidades de mejora.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Premio al colaborador trimestral ➤ Evaluación de desempeño 	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La institución gestiona y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes, mediante acuerdos donde le se les suministran alimentos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acuerdos interinstitucionales. ➤ Reportes de donaciones ➤ Boletín estadístico 	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>El PASP promueve el aprendizaje y la capacitación constante de sus empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan de capacitación 	

7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>La celebración, difusión y entrega de reconocimientos a los empleados destacados por su desempeño, valores y nivel del compromiso con la institución y los objetivos cumpliendo siempre con las Normas de Control Interno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fotos de los empleados reconocidos. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	<p>La Dirección General por medio de reuniones realiza análisis, que permiten definir las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, las que son canalizadas a las áreas competentes, al realizar encuestas a los usuarios se involucran los grupos de interés,</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acuerdos Interinstitucionales ➤ Informe de avance trimestral del POA 	

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de avance semestral de la Memoria Institucional ➤ Encuestas de Satisfacción de Usuario 	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	<p>Formalizar relaciones bilaterales con otras instituciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fotos de la firma de acuerdos 	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>Entre las políticas públicas relevantes para la organización se puede destacar el plan de emergencia por la pandemia del COVID</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Operativos médicos ➤ Operativos de entrega de raciones cada por casa 	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>Se ha alineado el desempeño de la Organización con las políticas públicas relevantes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lista de participación y fotos dela socialización del Plan Estratégico Institucional (PEI) ➤ Lista de participación y fotos dela socialización del Plan Operativo Anual (POA) ➤ Informe de POA ➤ Informe de avance de la memoria institucional 	

<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>La institución gestiona y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes, mediante acuerdos donde le se les suministran alimentos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acuerdos interinstitucionales ➤ Reporte de donaciones ➤ Boletín estadístico 	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Los diferentes colaboradores en representación del PASP participan en actividades organizadas por diversas reuniones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Invitaciones vía correo electrónico y correspondencia ➤ Fotos en redes sociales ➤ Fotos en la página web 	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>A través de las informaciones publicadas en nuestra página web y las diferentes redes sociales, el SISMAP, la Carta de Compromiso al ciudadano la institución difunde en la población en general los servicios ofrecidos resaltando el trabajo y el reconocimiento de la institución en la sociedad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Programas de Radio y Tv, ➤ Página Web ➤ Redes sociales 	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	La Institución identifica el cumplimiento de los Objetivos estratégicos, mediante los análisis posibilidades y necesidades. Evidencias: <ul style="list-style-type: none">➤ Lista de participación y fotos de la socialización del Plan Operativo Anual (POA)➤ Informe de avance semestral del POA	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	El PASP conforma equipos con personas de diferentes áreas con el fin de realizar un levantamiento de las necesidades reales de los requirentes, en donde 59% de los solicitantes de nuestros servicios son representantes institucionales y el 41% son ciudadanos particulares. Evidencias: <ul style="list-style-type: none">➤ Encuestas de Satisfacción➤ Informe de la OAI	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	Se toman en cuenta las reformas realizadas por el sector público Evidencias:	

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lista de participación y fotos de la socialización del Plan Estratégico Institucional (PEI) 	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	<p>Al realizar el Plan estratégico 2021-2024, se tomaron en cuenta objetivos la misión y visión la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lista de participación y fotos de la socialización del Plan Estratégico Institucional (PEI) ➤ Lista de participación y fotos de la socialización del Plan Operativo Anual (POA) 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	<p>Al realizar el Plan estratégico 2021-2024, se tomaron en cuenta los objetivos, la misión y visión de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lista de participación y fotos de la socialización del Plan Estratégico Institucional (PEI) 	

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lista de participación y fotos de la socialización del Plan Operativo Anual (POA) 	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	<p>En el Plan Estratégico 2021-2024, se integraron aspectos sobre la mitigación de la pobreza, y sobre el bienestar ciudadano en general.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lista de participación y fotos de la socialización del Plan Estratégico Nacional (PEI) ➤ Lista de participación y fotos de la socialización del Plan Operativo Anual (POA) 	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>En el Plan Estratégico 2021-2024, se integraron aspectos de sostenibilidad ambiental, para la mitigación de los impactos ambientales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lista de participación y fotos de la socialización del Plan Estratégico Nacional (PEI) ➤ Lista de participación y fotos de la socialización del Plan Operativo Anual (POA) 	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	<p>El PASP siempre ha tenido los recursos disponibles para implementar todos los planes de lugar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de Ejecución Presupuestaria ➤ Plan Anual de Compras (PACC) 	

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de ejecución de metas físicas-financieras 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	<p>El Plan Estratégico Institucional fue elaborado tomando en consideración las prioridades, los proyectos a corto y mediano plazo y las modificaciones a la estructura organizativa a fin de garantizar el logro de los objetos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lista de participación y fotos dela socialización del Plan Estratégico Nacional (PEI) ➤ Lista de participación y fotos dela socialización del Plan Operativo Anual (POA) ➤ Informe de avance trimestral POA 	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	<p>Se han elaborado los planes operativos departamentales en los cuales se indican los resultados esperados de cada unidad, con sus indicadores, actividades a realizar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lista de participación y fotos dela socialización del Plan Estratégico Nacional (PEI) ➤ Lista de participación y fotos dela socialización del Plan Operativo Anual (POA) 	

	➤ Informe de avance trimestral POA	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	<p>Los objetivos y las estrategias, planes y Tareas, establecidos en las Institución son comunicados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Redes Sociales ➤ OAI (Portal de Transparencia) ➤ Inducción Personal de Nuevo Ingreso 	
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	<p>La institución ha realizado dichos monitores de medición mediante los mecanismos pertinentes, obteniendo así una puntuación de un 89.20% en mejora y cambios en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de clima laboral ➤ Buzón quejas o sugerencias del comité de ética 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<p>EL PASP identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lista de participación y fotos de la socialización del POA ➤ Sistema de entrega de tickets para las raciones de los empleados ➤ Plan de mejora 	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning laboratorios de conocimiento, etc.	<p>El PASP impulsado por la innovación a través de la tecnología, creando un espacio para el desarrollo entre organizaciones y brindando el conocimiento necesario a la población.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Portal de transparencia ➤ Solicitud de servicios en línea 	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	<p>La institución siempre ha mantenido informado de sus políticas de innovación y resultados a los grupos de interés general.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Portal de transparencia ➤ Redes Sociales. ➤ Informe trimestral del POA ➤ Avance semestral de la Memoria Institucional 	
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	<p>El PASP promueve ideas innovadoras que puedan contribuir a brindar un excelente servicio a los ciudadanos, El 81.5% de los ciudadanos indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba. Debido a los aportes realizados por los colaboradores.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de satisfacción al ciudadano ➤ Informes de la OAI ➤ Redes sociales. ➤ Correos de libre acceso a la Información ➤ Página web. 	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Se realizan levantamientos de las necesidades permite que cada unidad asiente los insumos para realizar las actividades, para asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan Anual de Compras ➤ Ejecución Físico-Financiero 	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>El departamento de RRHH se encarga periódicamente de realizar las necesidades de la institución en esta área.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lista de participació dela socialización del Plan de capacitación ➤ Plan de acción de RRHH ➤ Memoria Institucional 	

<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Se realiza una selección eficiente del personal capacitado por parte de RRHH</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hoja de ingreso del personal ➤ Programa de Capacitación ➤ Inducción de personal ➤ Colaborador Trimestral 	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos desarrolla dichas políticas basado en criterios de Transparencia para el reclutamiento, promoción, desarrollo y delegación de responsabilidades, teniendo en cuenta las competencias laborales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Manual de Políticas y Procedimientos de RRHH ➤ Evaluación de desempeño 	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos realiza acciones para mantener política de recursos humanos considerando los principios básicos en los empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuestas de Clima Laboral ➤ Plan de acción del Clima Laboral. <p>Programación de capacitación</p>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>A través de las diferentes capacitaciones se definen los objetivos, de las diferentes actividades, basándose en los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluación de desempeño ➤ Lista de participación y fotos de la socialización del Plan de capacitación 	
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	<p>En la institución se ofrecen igualdad de oportunidades de crecimiento para los colaboradores sin distinción de edad ni género, teniendo una puntuación de un 82.59% en equidad y género en la encuesta de clima laboral.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Memoria Institucional ➤ Plan de capacitación ➤ Encuesta de Clima laboral ➤ Plan de acción del clima laboral 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	<p>La institución Implementa un plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluación de desempeño ➤ Encuesta de Clima laboral ➤ Plan de acción de la Encuesta de Clima Laboral 	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>La institución se encarga mediante las evaluaciones correspondientes dar con el mejor candidato para el perfil</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hoja de entrada del personal de nuevo ingreso ➤ Manual de políticas y procedimientos de RRHH ➤ Plan de capacitación. 	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lista de participación y fotos dela socialización de las capacitaciones impartidas 	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Se han impartido capacitaciones, contribuyendo, con el personal en adquirir habilidades personales, también se han impartido cursos y talleres de habilidades de liderazgo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lista de participación y fotos dela socialización del Taller de Manejo efectivo del tiempo ➤ Lista de participación y fotos dela socialización del taller Servicio al cliente ➤ Lista de participación y fotos dela socialización del Taller de Trabajo en equipo 	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Los colaboradores de nuevo ingresos reciben la descripción de las funciones realizadas en la posición a ocupar, de igual manera la sociabilización de inducción</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Manual de Inducción ➤ Lista de participación y fotos de la socialización de los Talleres de Inducción 	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Recursos Humanos en base a las competencias y habilidades de sus empleados y las necesidades de las distintas unidades realiza traslados de empleados con el fin de contribuir al logro de objetivos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Traslado de empleados 	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	<p>La institución promueve la capacitación constante mediante el uso de las tecnologías.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Talleres virtuales. ➤ Webinar de temas relevantes ➤ Capacitación a los colaboradores. 	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	<p>Los institutos que ofrecen los servicios de Formación innovadora para la formación de competencias, permite nuevos conocimientos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lista de participación y fotos de socialización de la Capacitación de manejo efectivo del tiempo efectivo por INFOTEP ➤ Lista de participación y fotos de socialización de la Capacitación de servicio 	

	<p>al cliente y calidad en el servicio por INFOTEP</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lista de participación y fotos de socialización de la Capacitación de manejo de materiales peligrosos por INFOTEP ➤ Lista de participación y fotos de socialización de la Capacitación Código de Pautas de Ética e Integridad del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas 	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Las capacitaciones impartidas en la institución para la formación y desarrollo de los colaboradores son sin costo, por lo que obtenemos grandes beneficios a un costo 0.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Listados de asistencia a las capacitaciones ➤ Imágenes tomadas en el momento de las capacitaciones. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua, mediante la información, circulares y comunicados por medio electrónicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Correos electrónicos, circulares y otros 	

<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>En la institución se promueve el aporte de sugerencia por parte de los colaboradores para eficientizar la productividad y de igual manera tener un mejor y más productivo ambiente laboral, obteniendo así una puntuación de 92.81% en trabajo en equipo y un 90.93% en productividad en la encuesta de clima laboral.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de clima laboral ➤ Plan de mejora ➤ Buzón de quejas y sugerencias del código de ética 	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Los encargados de las unidades involucran a todos sus empleados en la elaboración de sus planes operativos</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Planes de Mejoras 	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se realizan acuerdos donde los empleados firman y se comprometen a realizar las funciones acorde con los objetivos, son medidos y evaluados</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluación de desempeño 	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>El PASP realiza periódicamente la encuesta de clima laboral a sus empleados, realiza informes y plan de mejoras de las mismas, teniendo esta un impacto de un 76.99% en la institución.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuestas de clima laboral ➤ Informe de la encuesta de clima laboral ➤ Plan de acción de mejora 	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>A través de charlas se aseguran buenas condiciones ambientales de trabajo, incluyendo el cuidado de la salud y operativos seguridad laboral</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lista de participación y fotos de la socialización del Taller de seguros de riesgo laboral ➤ Lista de participación y fotos de la socialización de la Charla manejo responsable de desechos sólidos, impacto ambiental y marco jurídico 	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	<p>A través de charlas se aseguran buenas condiciones ambientales de trabajo, incluyendo el cuidado de la salud y operativos seguridad laboral.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lista de participación y fotos de la socialización de la Charla para la prevención de lucha contra el cáncer de mama ➤ Lista de participación y fotos de la socialización de la Charla para la prevención de la diabetes ➤ Fotos del Operativo oftalmológico ➤ Fotos del Operativo médico para los colaboradores ➤ Toma de muestras para el análisis del COVID. 	

<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>El PASP siempre vela por el bienestar de todos sus colaboradores en especial por los más desfavorecidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fotos de las donaciones de electrodomésticos a empleados del PASP ➤ Fotos de las donación de artículos para discapacitados solicitados por colaboradores del PASP ➤ Hoja de conduce de las donación de raciones alimenticias a colaboradores del PASP 	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>La institución cuenta con una cartera de beneficios bastante amplia para sus colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sueldos aceptables, según la escala salarial ➤ Pago de viáticos ➤ Raciones alimenticias mensuales 	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

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

<p>➤ Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>El PASP realiza acuerdos sostenibles con instituciones que requieran de nuestros servicios para poder llegar a impactar a más usuarios que lo necesiten.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fotos de los acuerdos institucionales en las redes. 	
<p>➤ Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>La institución busca realizar alianzas con organizaciones, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fotos de los acuerdos realizados 	
<p>➤ Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Se realiza acuerdos de cooperación con diferentes instituciones, públicas o privadas, que pueden servir de apoyo al cuidado del medio ambiente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lista de participación y fotos de la socialización de la Charla manejo responsable de desechos sólidos, impacto ambiental y marco jurídico. 	

<p>➤ Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Se identifican las necesidades de aliados y se firmados acuerdos con Organizaciones públicas y privadas, con el fin de impactar a un mayor número de familia beneficiadas con nuestros productos y servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acuerdos institucionales ➤ Fotos de los acuerdos en las redes sociales ➤ Entrega de raciones. 	
<p>➤ Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>La institución referente a cada proceso que realiza con sus proveedores se encarga de crear conciencia en cuanto a la ética, política y procedimientos, reglas y en seguimiento a la Ley 340-06 establecidas por las autoridades pertinentes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comité de Compras ➤ Código de ética ➤ Manual de Política y Procedimientos de compras y contrataciones. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>La institución se encarga de tener las informaciones relevantes al acceso del público a través del portal de transparencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Portal de transparencia ➤ Redes sociales. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Notas de prensa 	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>A través tanto del portal de transparencia como de la encuesta de satisfacción ciudadanas, los correos institucionales, la página web y demás medios los ciudadanos pueden tener una participación activa en las actividades de la institución, al mismo tiempo que pueden expresar las diferentes necesidades de la población.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de satisfacción ciudadana ➤ Portal de transparencia ➤ Página web ➤ Correos institucionales ➤ Redes sociales. 	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>Con la Encuestas de satisfacción del Usuario se recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios, así como las demás vías.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de Satisfacción ➤ Informe OAI 	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>A través de nuestro portal web, redes sociales y en el área de información de nuestra institución están disponibles todas las informaciones relevantes acerca de nuestro catálogo de servicio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Página web 	

	➤ Redes sociales.	
--	-------------------	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	<p>La asignación presupuestaria de la institución esta formulado tomando en cuenta los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Presupuesto anual ➤ Ejecución presupuestaria ➤ Memoria Internacional 2021 ➤ Avance semestral de la memoria institucional 2022 	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>Se realiza un presupuesto ajustado al presupuesto asignado a la institución equilibrado en las diferentes partidas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ejecución Mensual del presupuesto (Portal de Transparencia). ➤ Presupuesto aprobado (Portal de Transparencia). 	

<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria cumpliendo con la Leyes y los Controles Internos, a través del Portal de Transparencias de la Institución donde son publicados el presupuesto y la ejecución presupuestaria.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Página web ➤ Portal de Transparencia ➤ Memoria Institucional 	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>La institución elabora una relación de Ingresos y Egresos para un control eficiente de los recursos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de Ingresos y Egresos (Portal de Transparencia). 	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>El departamento de planificación junto a la división financiera se encargan de reportar el cumplimiento presupuestario, al mismo tiempo que se encargan de notificar si el mismo requiere modificación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Matriz ejecución presupuestaria. ➤ Informe trimestral de la ejecución presupuestaria. 	

<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Cada posición dentro de la División Financiera tiene su rol en el área distribuyendo de manera eficaz las funciones dentro del área financiera.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Organigrama de la División Financiera 	
--	--	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>La institución cuenta con el almacenamiento de los datos de los beneficiarios previamente evaluados por la dirección general.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Listado de beneficiarios ➤ Solicitudes llenado por los beneficiarios ➤ Conduce de entrega 	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La Institución garantiza que las informaciones son resguardadas y recogidas, procesadas, almacenadas y usadas eficazmente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Solicitud de donaciones ➤ Correos electrónicos institucionales 	

<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>El PASP, aprovecha las diferentes oportunidades de transformación digital para aumentar el conocimiento de la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Interacciones por las redes Sociales ➤ Capacitaciones por zoom ➤ Cronológicos mensuales 	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>La institución establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Interacciones por las redes sociales ➤ Correos electrónicos institucionales ➤ Portal de transparencia ➤ Buzón de sugerencias ➤ Página web 	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>El PASP Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y Seguridad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Carpetas compartidas ➤ Acuerdo de confiabilidad 	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>La Institución cuenta con correos institucionales, carpetas compartidas garantizando así que los empleados tengan acceso a las informaciones más relevantes.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Carpetas compartidas ➤ Correos Institucionales 	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	<p>Se asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Página web ➤ buzón de sugerencias ➤ Correos Institucionales 	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	<p>Institución cuenta con herramientas de sociabilización dejando establecido que los conocimientos clave así como las informaciones son de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Manual de Inducción y Sociabilización ➤ Código de Ética ➤ Acuerdo de confidencialidad 	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>Se Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan Estratégico Institucional (PEI) ➤ Pla Operativo Anual (POA) 	

	<p>➤ Informe del POA</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>El departamento de IT evalúa de manera sistemática la efectividad del uso de la tecnología usada en la institución, el impacto y valor que esta provee a nuestras operaciones, el resultado de estas evaluaciones se traduce en aplicación de mejoras, proyectos de innovación, sugerencia de adquisición de productos y servicios, entre otros, esta acción está sustentada en la política “proyectos de inversión para los sistemas de información”</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sistema de Entrega de Raciones 	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>Estamos certificados NORTIC A3, que avala el uso de datos abiertos por parte de la institución, las herramientas de desarrollo que utilizamos son open source, para el análisis de datos utilizamos POWER BI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Certificación Nortic A3 	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>A través de los diferentes medios de digitalización de la información se ha logrado apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Página web ➤ Redes sociales ➤ Carpetas compartidas 	

<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Se aplica las TIC para la mejora de los servicios de la Institución internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Página Web ➤ portal de transparencia ➤ Coreo institucionales ➤ Redes Sociales 	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>Aparte de las políticas y procedimientos, contamos con múltiples herramientas que nos permiten proteger nuestra red de datos, contamos con herramientas de monitoreo de eventos, tanto de hardware como de software, contamos con un SIEM, para el monitoreo de eventos relacionados a la seguridad y la integridad de la data almacenada en los servidores, todos nuestros equipos end points y servidores están protegidos con la solución de antivirus McAfee.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Políticas y Procedimientos ➤ Programa SIEM 	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y</p>	<p>El impacto socio económico es tomado en cuenta con la creación de políticas y procedimientos, tomando muy en cuenta la accesibilidad de nuestros</p>	

<p>usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>usuarios, pudiendo estos acceder a las solicitudes de ayudas a través de la Página Web Institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Portal Institucional 	
---	--	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Servicios Generales trabaja en asegurar que las instalaciones y los equipos de producción estén en perfecto estado, garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Remozamientos de las estructuras en las instalaciones. 	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La institución proporciona las condiciones de trabajo e instalaciones seguras, efectivas y la infraestructura permitiendo la facilidad de acceso a los ciudadanos y proveedores. De igual manera la instalación de oficinas provinciales en diferentes puntos a nivel nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ubicación de las instalaciones ➤ Oficinas provinciales. 	

<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>En aporte al reciclaje y la reutilización la institución repara y reutiliza los mobiliarios de oficina, también contamos con zafacones dentro de las instalaciones del PASP divididos en 3 categorías, plástico, papel y orgánico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Imágenes de los zafacones y mobiliarios reutilizados. 	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>La institución ha facilitado las instalaciones para la realizar actividades como el funcionamiento del centro comunitario disponible para la comunidad. Como también la celebración de las actividades para el día de las madres.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Centro comunitario ➤ Actividad del día de las madres ➤ Fotos de las actividades para el día de las madres en las redes sociales. ➤ Fotos del centro médico comunitario. 	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>La institución realiza controles preventivos a los vehículos que garantice el uso eficaz, eficiente y sostenible, como la correcta distribución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Solicitud de mantenimiento de vehículos 	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y</p>	<p>El Plan de Asistencia Social de la Presidencia tienen una adecuada accesibilidad física de la</p>	

<p>expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>infraestructura permitiendo la facilidad para el acceso al transporte público a empleados, ciudadanos y proveedores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Rampas de acceso para discapacitados ➤ Parques para Embarazadas y Discapacitados ➤ Parques para visitantes 	
---	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>La Institución tiene el mapa de los procesos y los mecanismos para la documentación de las unidades de la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mapa de Procesos ➤ Manual de Políticas y Procedimientos 	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>La institución implementó un sistema de almacén, utilizado en el almacén de suministros, aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sistema de requisición 	

<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Se analizan los procesos tomando en cuenta tanto las expectativas de los ciudadanos como las diferentes variables por desastres naturales y cambios del entorno, al tiempo que se asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lista de participación y fotos de la socialización del Plan operativo anual (POA) 	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Las responsabilidades se identifican y se asignan a personas responsables de los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluación de desempeño ➤ Manual de Funciones 	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>En la institución cada vez que realizan procesos de compras se revisan y elaboran pliegos de condiciones acorde a lo que estipula la ley 340-06 y los requisitos de la institución, esto se realiza con el acompañamiento de Monitoreo Preventivo de la Dirección General de Contrataciones Públicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pliegos de Condiciones de los diferentes procesos de compras. (Portal Transaccional) 	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se ha implementado que cada año área desarrolle ideas de innovación para la optimización de los procesos para la institución.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Bono por la Implementación del Sistema de Entrega de Tickets para las raciones entregadas a los colaboradores. 	
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	<p>La institución tiene establecidos Indicadores de resultados para monitorear la eficiencia de los procesos en los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuestas de satisfacción al usuario 	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	<p>La institución realiza Back up periódicamente de los datos institucionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Políticas y Procedimientos de protección de datos. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	<p>Se estima y se involucran a los usuarios en el diseño y mejora de los servicios, tomando las percepciones de la calidad de los productos, teniendo así un 99.4% de satisfacción por parte de los ciudadanos en la encuesta de satisfacción.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuestas de satisfacción al Ciudadano ➤ Informes de la OAI 	

<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>La institución en busca de innovar los servicios y la demanda a los ciudadanos ha implementado técnicas que efficienten y desarrollen los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Solicitudes de donaciones ➤ Solicitudes virtuales ➤ Página Web 	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución en su labor de incluir a todos los ciudadanos con sus distintas diversidades de condiciones ha instalado el acceso de rampas para personas con discapacidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Instalaciones con acceso para sillas de rueda. ➤ Lista de participación y fotos de la socialización del Plan Operativo Anual (POA) 	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tablonas de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Se promueven la accesibilidad a los productos y servicios de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Página web ➤ Redes Sociales 	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Los Comedores Económicos a través de la Evaluación de desempeño evalúa las capacidades de cada empleado analizando a la vez las necesidades de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan de Capacitación ➤ Evaluaciones de desempeño 	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Existe intercambio de datos con otras instituciones externas, como la Procuraduría General de la República, con el SIUBEN, DIGEPRES, y entre otras Instituciones públicas y privadas.</p> <p>Evidencias :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe plurianual ➤ Informe trimestral 	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>No existe evidencias de posibles grupos de trabajo con los proveedores.</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>Están creadas las bases para la Incorporación de incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tarde interactiva ➤ Lista de participación y fotos de la socialización de la actividad día de las madres ➤ Actividades especiales. 	

<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>La institución utiliza varias formas de intercambio de datos entre sus colaboradores y otras instituciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Carpeta compartida ➤ Correos institucionales ➤ Portal de transparencia 	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>La institución tiene asociaciones con diferentes instituciones gubernamentales alianzas y acuerdos para la prestación de servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Reportes de producción diaria ➤ Boletines trimestrales 	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

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

<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>Basados en los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción ciudadana del 2022, en donde obtuvimos un 99.4% de satisfacción y basados también en las quejas y sugerencias de los usuarios en nuestro portal de transparencia en donde se obtuvo un índice de un 74.4% en el informe de dicho portal. Cabe destacar que dichos usuarios tiene un buen concepto del trabajo que realiza la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de satisfacción ciudadana 2022 ➤ Portal de transparencia institucional 	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Mediante los resultados de la encuesta de satisfacción en donde obtuvimos un 100% de puntuación en el trato y la profesionalidad brindada por los colaboradores a los usuarios, evidenciando así el trato personalizado que la institución les ofrece a los ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de satisfacción ciudadana 2022 	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Las sugerencias de los ciudadanos clientes son analizadas y comunicadas a las áreas involucradas, para lograr la participación de los ciudadanos en los procesos de trabajo y en la toma de decisiones de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de satisfacción ➤ Correos de la OAI ➤ Buzón de sugerencias 	

<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>La Oficina de Libre Acceso a la Información ha logrado que las informaciones proporcionadas sean de forma Transparentes, con las evidencias requeridas para todos los usuarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Portal de transparencia. 	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>La institución cuenta con Integridad de la organización y la confianza generada en los ciudadanos obteniendo una puntuación de 100% en calidad y confianza de los beneficiarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de satisfacción ciudadana ➤ Portal de transparencia 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>El nivel de confianza hacia la institución por parte de los ciudadanos es de un 100%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de satisfacción al ciudadano 	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>La empatía y accesibilidad a la información por parte de nuestros usuarios con nuestra institución es bastante alta con un nivel de 99.3%.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de satisfacción al ciudadano ➤ Portal de transparencia. 	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<p>La institución tiene un 100% de percepción en lo concerniente en calidad por parte de los ciudadanos,</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de satisfacción al ciudadano 	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>La institución satisface las diferentes necesidades en los servicios atendiendo a los rasgos como edad, género, discapacidad etc. entre los ciudadanos. Con una población formada por el 57% de mujeres y el 43% de hombres, en donde el 70% de los mismos son mayores de 45 años, y el 86% de dicha población están desempleados, son amas de casa y/o pensionados. Y más del 95% por debajo de la educación media.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de satisfacción al ciudadano ➤ Nomina fija de servicios a instituciones sin fines de lucro, albergue para niños y ancianos. 	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>La Institución tiene la capacidad para la innovación de los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Actualización del sistema de almacén 	
6) Agilidad de la organización.	<p>En la institución se ha implementado un software que permite tener informes de almacén,</p>	

	<p>financieros y ayudas entregadas para un mejor manejo de la información.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Imagen del Sistema SAF CLOUD 	
7) Digitalización en la organización.	<p>La Institución a través de los Sistemas, correos electrónicos, Pagina web y las redes Sociales, mantiene las informaciones actualizadas acerca de las donaciones entregadas a los usuarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Página web ➤ Redes sociales ➤ Portal de transparencia ➤ Correos electrónicos 	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>En la encuesta de Satisfacción se pudo evidenciar el tiempo de espera en la entrega de los servicio que se ofrece la institución con una puntuación de 98.2%.</p> <p>Evidencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de satisfacción ciudadana 	

<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>Pudo quedar evidenciado en el informe de la OAI que el porcentaje de capacidad de respuesta en el portal de transparencia es de 77.4%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de la OAI ➤ Memoria institucional ➤ Avance semestral de la memoria institucional. 	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>En la actualidad para el seguimiento al cumplimiento de la institución se realizan informes del seguimiento trimestral del Plan Operativo en donde se pudo obtener un resultado de un 77.4%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes Trimestrales POA) Portal de Transparencia. 	<p>Conformación de un Comité de Calidad.</p>
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Por la naturaleza de la institución, esta no aplica para la Carta Compromiso.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Carta emitida por el MAP en el 2019 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La institución cuenta con diferentes medios por los cuales los ciudadanos se pueden comunicar. Entre estos se encuentran los correos institucionales. Vía telefónica, portal de transparencia, redes sociales entre otros.</p>	

	<p>Evidencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Redes sociales ➤ Correos electrónicos ➤ Informe del portal de transparencia 	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>		
	<p>La institución cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la Información donde los ciudadanos y demás usuarios pueden solicitar información de los servicios que realiza la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Portal 311 ➤ Portal SAIP ➤ Oficina Libre Acceso a la Información 	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Dicha información se puede colaborar mediante los informes trimestrales del POA y los boletines trimestrales con las estadísticas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Boletines trimestrales ➤ Informe Trimestral del POA ➤ Publicación en portal de transparencia 	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>La institución tiene una buena disponibilidad y facilidad de obtener datos a través del portal de la OAI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de la OAI 	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>La institución cuenta con un horario de atención al ciudadano.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de satisfacción ➤ Página web 	
6) Tiempo de espera.	<p>El tiempo de espera según nuestra encuesta de satisfacción al ciudadano es de 98.3%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de satisfacción al ciudadano 	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>La Institución, en la encuesta de satisfacción al ciudadano obtuvo un 98.3%, dejando evidencia de que se cumple con los requisitos y el tiempo de respuesta a los servicios solicitados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de satisfacción al ciudadano 	
8) Costo de los servicios.	<p>El departamento de Contabilidad cuenta con un área de Costos responsable de mantener actualizados los costos de los Servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ PACC ➤ Costo de las raciones ➤ Costo de los electrodomésticos y enseres del hogar ➤ Costo de los artículos para discapacitados ➤ Costo para los materiales de construcción 	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>La Institución es responsable de suministrar las informaciones de los distintos servicios que están establecidos en el catálogo de servicios.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Página web ➤ Redes sociales 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	<p>La Institución valora las opiniones de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de satisfacción al ciudadano ➤ Buzón de sugerencias ➤ Portal de transparencia 	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>La oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), da respuesta a tiempo, sobre las quejas y sugerencias. La misma en su informe con una calificación de 77.4% en la medición del portal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de la OAI ➤ Informe de 3 I I ➤ Buzón de sugerencias 	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>Implementamos un método de tickets</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sistema de Tickets en la recepción. 	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los	Se puede evidenciar que existe un alto cumplimiento en relación al género a la diversidad	

<p>ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>cultural y social de los ciudadanos/clientes mediante la encuesta de satisfacción al ciudadano. En dicha encuesta se puede evidenciar que el 57% de la población de la institución son mujeres y el 43% son hombres.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de satisfacción al ciudadano ➤ Informe de la OAI ➤ Buzón de sugerencias 	
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Cada año la institución realiza las encuestas de Satisfacción al Ciudadano y Clima Laboral, donde participan los ciudadanos y los colaboradores, los resultados de dichas encuestas nos permiten saber si cumplimos con las expectativas de los ciudadanos y de los colaboradores de la institución. En la encuesta de satisfacción al ciudadano obtuvimos un 99.4% de satisfacción y en la encuesta de clima laboral obtuvimos un puntaje de un 81% positivo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Resultados Encuestas de Satisfacción al Ciudadano. ➤ Resultados Encuesta Clima Laboral 	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>La institución a través de la página web y las publicado les brinda la oportunidad a los servidores participan del flujo de informaciones, se realizan informe de resultados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de las redes ➤ Página web 	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Mediante el Portal de Transparencia la Institución deja establecidos indicadores de medición de las acciones implementadas de transparencia. Como también se utilizan los diferentes medios para este fin.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Portal de transparencia ➤ Redes sociales ➤ Informe del POA ➤ Informe del POA 	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p>		
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>En general la institución cuenta con buena aceptación por parte de los ciudadanos y los demás grupos de interés, con la Encuesta de Satisfacción al ciudadano, se logró un 99.4% de satisfacción en las</p>	

	<p>Instalaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de satisfacción ciudadana 	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>La institución involucra al personal en las tomas de decisiones en la misión, visión y valores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lista de participantes y fotos de la socialización del Plan estratégico institucional (PEI) 	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>La institución a través de Planes de trabajo y del plan de acción de mejora de la encuesta del clima laboral le da la participación al personal en actividades de mejora, con los resultados obtenidos de las Encuesta de clima laboral.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Planes de acciones de mejoras ➤ Encuestas de clima labora 	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>Los empleados son concientizados sobre los conflictos de interés y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lista de participantes y fotos de la socialización de talleres ➤ Código de Ética ➤ Comité de ética ➤ Informes OAI ➤ Informe 3 I I 	

<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos tienen como mecanismo la retroalimentación, consulta y dialogo al personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de Clima Laboral ➤ Lista de participantes y fotos de la socialización de charlas 	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>El PASP es una de las instituciones con mayor responsabilidad social debido a la naturaleza de sus servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Boletines trimestrales ➤ Memoria institucional ➤ Fotos en las redes sociales ➤ Boletines de prensa 	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>La institución hace apertura de sus puertas para el cambio y la innovación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Notas de prensa ➤ Redes sociales ➤ Página web 	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>La digitalización ha tenido un impacto favorable debido a la eficientización de los procesos y la comunicación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Página web ➤ Portal de transparencia ➤ Correos electrónicos 	

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reuniones vía zoom ➤ Sistema de almacén 	
9) La agilidad de la organización.	<p>A través de la Encuesta Servicio al Usuario, puede evidenciar la agilidad de los procesos de la organización. Obteniendo una puntuación de un 98.2% de agilidad en los procesos.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de satisfacción ciudadana. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	<p>La Institución cuenta con directivos con una clara visión y capacidad de los altos y medios para dirigir la organización.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe del Plan Operativo Anual ➤ Plan de capacitación 	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>Buena aceptación de los empleados acerca del diseño la gestión de los distintos procesos en la Normatividad y Proceso. En donde la institución obtuvo un 92.37% de puntuación en la encuesta de clima laboral en el área de normatividad y proceso.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de clima laboral 	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>A los colaboradores se les asignan las responsabilidades en las funciones que ejercen,</p>	

	<p>estas son medibles y se obtiene resultados en las evaluaciones de desempeños que se realizan.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluaciones de Desempeño 	
4) La gestión del conocimiento.	<p>La institución realiza la gestión de conocimientos de los servidores a través de las diferentes capacitaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lista de participantes de la socialización de las capacitaciones ➤ Invitaciones ➤ Fotos 	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>Se puede evidenciar una buena comunicación interna y los métodos de información en la Institución. Con una puntuación de un 87.61% en la encuesta de clima laboral</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de clima laboral ➤ Comunicados ➤ Correos electrónicos 	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>Se reconoce los esfuerzos individuales y de equipos de los servidores con una valoración de los colaboradores de 91.59% en la Encuesta de clima Laboral.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de clima Laboral ➤ Premio al colaborador trimestral 	

7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>La Institución está abierta a los cambios y la innovación los colaboradores valoraron en la Encuesta de Clima Laboral con un 86.29%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de Clima Laboral ➤ Plan de Mejora de la Encuesta 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Los empleados consideran que cuenta con ambiente laboral favorable para realizar sus funciones, con una valoración en El trato humano que la institución brinda a sus empleados es bueno 92.47%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de clima laboral 	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>Los empleados consideran que el horario de la institución le permite atender siempre sus necesidades personales gracias a la Flexibilidad de horario, los colaboradores valoraron con un 74.78%, que el PASP respeta el horario de trabajo en un 91.15% cuando tengo una urgencia familiar y en un 81.86% en donde el trabajo le permite dedicarle tiempo a sus familias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de clima laboral 	

3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>La institución promueve la equidad en el trato y comportamiento con sus empleados, siendo un 82.59% la puntuación ofrecida por estos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de clima laboral 	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>En este punto los empleados están muy satisfechos ya que su puntuación en la encuesta del clima laboral fue de un 93.51%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de clima laboral. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>La institución promueve una cultura de la profesionalización en sus áreas, siendo este punto valorado con un 86.76% en la encuesta de clima laboral por los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de clima laboral 	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Se evidencian la motivación y empoderamiento a través del liderazgo y la participación en la encuesta de clima laboral obteniendo una puntuación de 91.15% en esta área.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de Clima Laboral 	

3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>Se evidencian los siguientes resultados de la Encuesta de Clima Laboral, obteniendo una puntuación de un 89.20% en esta área, en el plan de capacitación y en los comunicados haciéndole invitación a los colaboradores de las capacitaciones ofrecidas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de clima laboral ➤ Plan de capacitación ➤ Comunicados 	
---	---	--

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	<p>Los indicadores de relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Control de Permiso y Ausencia ➤ Listados de Absentismo ➤ Reporte de licencias 	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>Se identifican las debilidades y se realizan actividades para la elaboración de Planes de Mejoras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de Plan de Mejoras CAF ➤ Informe ➤ Plan de acción y Encuestas de Clima Laboral 	

<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>La institución no tiene reportes de dilemas éticos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Código de Ética ➤ Comité de Ética ➤ Informe de la OAI 	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>El personal participa activamente de manera voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fotos de los operativos casa por casa ➤ Fotos de los operativos médicos ➤ Memoria institucional ➤ Fotos en las redes sociales 	
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>El PASP, tienen establecidos Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos para responder a sus necesidades, referentes a las quejas, trato recibido o la atención.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuestas de Satisfacción al Ciudadano ➤ Informes de la OAI ➤ Lista de participantes y fotos de la socialización de los talleres Servicio al Cliente 	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

(Detallar Evidencias)		
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	Se puede evidenciar el rendimiento y desempeño de los colaboradores mediante la evaluación de desempeño. Evidencias: ➤ Evaluación de desempeño.	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Se puede evidenciar la medición del resultado en del uso de herramientas digitales de información y comunicación con un 50.33% de puntuación en el uso de tecnología y un 87.61% de puntuación en la comunicación, en la encuesta de clima laboral. Evidencias: ➤ Encuesta de clima laboral ➤ Uso de correos electrónicos	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	El PASP mantiene los indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Evidencia: ➤ Portal del SISMAP	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	La institución hace reconocimiento y entrega de diferentes beneficios como bonos, electrodomésticos, regalos, almuerzos, entre otros a sus empleados en diversas actividades durante el año. Evidencias: ➤ Fotos de la celebración del día de la secretaria	

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fotos de la celebración del día de las madres ➤ Bono por mantener los indicadores ➤ Bono empleado trimestral. 	
--	---	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	<p>La Institución Impacto positivamente en la calidad de vida de los ciudadanos, realizando operativos casa por casa en diferentes provincias con 1 millón de familias beneficiadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fotos de los operativos médicos ➤ Fotos de los operativos casa por casa de raciones ➤ Fotos del operativo hogar equipado ➤ Fotos de las actividades del día de las madres 	

<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>La Organización con contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; con los procesos que se realizan y las ofertas establecidas se compra de productos de comercio justo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Publicación de las licitaciones Públicas ➤ Memorias Institucional 	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>El PASP, por su naturaleza de asistencia social, realizan a través de los diferentes programas y proyectos donaciones de raciones de alimentos, enseres del hogar y techado de viviendas que son dirigidas a la población más vulnerable.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Solicitudes de entrega de raciones alimenticias ➤ Solicitudes de entregas de electrodomésticos y enseres del hogar ➤ Solicitudes de remozamiento de techados de viviendas ➤ Boletines trimestrales Estadísticos ➤ Fotos en Redes sociales ➤ Fotos en la página web 	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>La institución impacta positivamente las Comunidades en extrema pobreza, lo que ha generado gran aceptación en los Ciudadanos clientes.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Notas de prensa <input type="checkbox"/>	
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	<p>La Institución está en permanente realizando Capacitaciones sobre el comportamiento ético, donde los servidores se instruyen sobre las acciones y procedimientos éticos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comité de ética ➤ Código de ética ➤ capacitación Código de Pautas de Ética e Integridad del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas 	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	<p>La institución crea conciencia a sus colaboradores del impacto que tiene la sostenibilidad medioambiental en el cambio climático.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lista de participantes y fotos de la socialización de la charla de manejo responsable de desechos sólidos, impacto ambiental y marco jurídico 	
7) Opinión pública 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>Buena percepción gracias a la implementación de controles normas que sancionan comportamientos no éticos. Se puede evidenciar esta buena opinión de los ciudadanos en un puntaje de un 100% de fiabilidad en nuestra institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comité de ética ➤ Código de ética ➤ Informe de la OAI 	

	➤ Encuesta de satisfacción	
--	----------------------------	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
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).	Se promueve el reciclaje dentro de las instalaciones con zafacones destinado a dicho fin. Evidencias: ➤ Zafacones de reciclaje dentro de la institución	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Se mantienen las relaciones constantemente con las autoridades relevantes. Evidencias: ➤ Fotos en redes sociales. ➤ Acuerdos con las autoridades pertinentes.	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Varios artículos publicados en la prensa destacando nuestra gran labor, al igual que el contenido subido a nuestras redes sociales dan a denotar la importancia que tiene el PASP en nuestro país. Evidencias: ➤ Notas de presa ➤ Redes sociales.	

<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Entre la nómina de nuestros colaboradores se puede observar una mayor población de mujeres, como también de personas adultas de edad madura, de igual manera tiene un alto porcentaje en comparación a otras instituciones de personas con discapacidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nómina de servidores públicos. 	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Los colaboradores del PASP se involucran en las actividades de ayuda solidaria a los ciudadanos que proporciona nuestra institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fotos en las redes sociales. 	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>La institución ha intercambiado conocimientos como: tipos de metodologías implementadas en el tema de logística de distribución de las ayudas y almacenamiento de los insumos con el Programa Mundial de Alimentos (PMA)</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Imágenes en las redes sociales del PASP. 	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Se han realizado una infinidad de actividades para beneficiar a los colaboradores de demás participantes relevantes, con la realización de charlas y talleres de gran aporte.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lista de participantes y fotos de la socialización de la Charla Dominicana se Transforma 	

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lista de participantes y fotos de la socialización de la Charla prevención de cáncer de mama ➤ Lista de participantes y fotos de la socialización de la Charla prevención de la tuberculosis ➤ Lista de participantes y fotos de la socialización de la Charla de plan de emergencia y evacuación 	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	<p>En contribución con el medio ambiente contamos con zafacones clasificados para los diferentes desechos, plástico, papel y orgánicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Imágenes zafacones instalaciones PASP 	Empezar a implementar informes de sostenibilidad, identificar como aportar a la reducción del consumo energético.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>La institución ha reflejado un buen resultado en la calidad de sus productos y en los resultados ofrecidos al ciudadano fruto de un arduo trabajo y empeño. Obteniendo un 99.4% de puntuación en general y un 100% en seguridad y fiabilidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuestas de Satisfacción Ciudadana ➤ Informe de Evaluación Trimestral de metas Físico-Financiero 	

	➤ Boletín Estadísticos	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<p>El resultado por el cual el PASP ha impactado en la sociedad a través de sus servicios y productos se puede medir a través de diferentes indicadores. Obteniendo un 99.4% de puntuación en la encuesta de satisfacción al ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de satisfacción ciudadana ➤ Informes de estadísticas trimestrales ➤ Informes del POA ➤ Informes de la OAI ➤ Memoria institucional 	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	Debido a la naturaleza única en sus funciones en la institución no se evidencia la realización de evaluaciones comparativas con otras instituciones.	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>Mediante los Informes y boletines trimestrales, se obtienen los resultados que impactan a la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios con instituciones con las cuales se realizan los pactos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Boletines trimestrales ➤ Memoria institucional 	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>El PASP es auditada por la contraloría de la República, para una mayor transparencia en el desempeño institucional de del mismo.</p> <p>Evidencias:</p>	

6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>La institución trata de ir a la vanguardia innovando en sus servicios/ productos para una mayor satisfacción al ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sistema de entrega de raciones mediante tickets a los empleados 	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>Por un mandato presidencial la Institución ha implementado las donaciones de las raciones, por el estado de emergencia del País.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fotos de operativos casa por casa ➤ Memoria institucional ➤ Reportes diarios de producción 	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>El departamento de RRHH de la institución tiene una administración óptima tanto de los recursos humanos como de las capacitaciones a los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan de capacitaciones ➤ Lista de participantes y fotos de la socialización de las capacitaciones impartidas ➤ Memoria institucional 	

<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Se evidencia las mejoras e innovación en los procesos a través de la página web institucional y redes sociales, en donde los ciudadanos tienen acceso a información de los servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Página web ➤ Redes sociales 	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>No se realizan análisis comparativos, ya que somos la única institución con dicha naturaleza y objetivo, en comparación con otras instituciones.</p>	
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>Alto grado de cumplimiento de las partes en los acuerdos de colaboración.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acuerdos y contratos ➤ Reporte de producción diaria ➤ Informe trimestral 	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>La institución a través de las herramientas tecnológica, ha conseguido la eficiencia y la mejoras de la prestación de servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Asignación de Flota ➤ Reuniones virtuales. ➤ Solicitudes virtuales. 	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>El PASP tiene constituido un equipo de implementación de las normas básicas de control interno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Portal NOBACI 	<p>Contratación de empleados para el seguimiento a la implementación de las normas de control interno.</p>

<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>La institución recibió el bono a la innovación por implementar el sistema de entrega de tickets de raciones entregadas a los colaboradores avalado por el ministerio de la presidencia.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de la entrega del bono a la innovación por implementar el sistema de entrega de tickets de raciones. 	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Cumplimiento en lo presupuestado tanto en metas físicas como presupuestarias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe trimestral de metas físicas y presupuestarias 	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>La institución ha podido sobrepasar las metas físicas de la forma más eficiente y productiva posible y sin tener que influir en las metas financieras.</p> <p>Evidencias :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Reporte de Costo ➤ Informe de evaluación anual de las metas físicas y financieras ➤ Memoria Institucional 	

--	--	--

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

Documento Externo
SGC-MAP