

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

CENTRO DE CAPACITACIÓN EN POLÍTICA Y GESTIÓN FISCAL (CAPGEFI)

FECHA:

29 de junio. de 2023_

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.

Documento Externo
SGC-MAP

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)	Áreas 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 organización desarrolló su misión, visión y valores implicando a empleados y grupos de interés. Evidencias: - Fotos de talleres - Informes generados - Plan estratégico institucional - Carta compromiso - Página web -Lista de asistentes a talleres de socialización plan estratégico. - Fotos.	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	El CAPGEFI desarrolló su marco estratégico alineados con los valores del sector público. Evidencias: - Plan estratégico - Código de ética institucional	
3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo	El CAPGEFI hace visible la publicación de su marco estratégico a través de los medios físicos y digitales disponibles. Evidencias: - Lista de asistentes a talleres de socialización plan estratégico. - Fotos	

Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	<ul style="list-style-type: none"> - Boletín institucional - Portal web - Carta y BROCHURES carta compromiso al ciudadano. 	
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>La organización realizó una socialización y actualización a su marco estratégico institucional donde se modificó la visión, misión y valores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PEI 2021-2024 del CAPGEFI 	
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, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).		
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	<p>No se evidencia</p> <p>El Centro tiene un monitoreo constante del cumplimiento de la Leyes No. 340-06 y No.200-04 respectivamente que gestiona la prevención de la corrupción en los estamentos estatales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe del área de compras 	

personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.		
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	<p>En CAPGEFI promueve la confianza y el respeto mutuo entre la dirección y sus líderes, así como entre los encargados de áreas y sus colaboradores, promoviendo las iniciativas de los mismos, considerados en nuestra Misión y Visión, así como al Trabajo en Equipo, resaltado como otro de nuestros valores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Talleres sobre liderazgo. - Informe encuesta de clima organizacional 2021. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <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>Este Centro cuenta, con una estructura organizacional debidamente actualizada, la cual fue aprobada por el Ministerio de Hacienda y refrendada por el Ministerio de Administración Pública según Resolución 200-2016, y cuenta con la documentación necesaria.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Manual de procedimientos - Mapa de procesos -Manual de organización y funciones actualizado - Manual de cargos. 	
2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores		No se evidencia

para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.		
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.).		No se evidencia
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 da seguimiento de forma pro-activa al plan estratégico a través de una herramienta informática https://poahacienda.azurewebsites.net/</p> <p>Además, se cuenta con el sistema de gestión de estudiantes SIRECAF para manejar todo el proceso académico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - https://poahacienda.azurewebsites.net/ - Plataforma SIRECAF 	
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 se evidencia
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.		No se evidencia
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.		No se evidencia
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>La institución fomenta un estilo de comunicación efectiva hacia todos los niveles.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de comunicación 	

	- Plan estratégico - Encuesta de clima organizacional - Manual de procedimientos	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.		No se evidencia
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.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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).	Se evidencia la participación de la alta dirección en las actividades que desarrolla la institución en miras de cumplir los objetivos planteados. Ver evidencia: -Foto en apertura de acciones de capacitación. -Publicaciones en la prensa.	
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.	Se evidencia que la entidad promueve la confianza mutua entre los colaboradores, a través de la realización de reuniones de áreas y gerenciales. Se evidencia que en CAPGEFI se realizan reuniones en las que el director general participa con los responsables de las áreas para escuchar inquietudes y elaborar los planes de acción a los	

	<p>finde de motivar al personal, a raíz de los resultados de los informes de las Encuestas de Clima Laboral y Liderazgo aplicadas.</p> <p>Ver evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos reuniones con el director - Ver resultado encuesta del clima organización 	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	<p>Se evidencia la realización de encuestas de percepción entre los colaboradores y se informan los colaboradores mediante alerta periodística</p> <p>Ver evidencia:</p> <p>Alerta periodística enviado a los correos institucional por el departamento de comunicación.</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>Se evidencia el apoyo de los empleados en el desarrollo óptimo de sus tareas atreves de la documentación de los procedimientos, la creación de los perfiles de puesto, la clara difusión del objetivo de la tarea y la implementación de un plan de capacitación.</p> <p>Ver evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual de procedimiento. - Manual de descripción de puesto. - Proceso de inducción <p>- Manual de inducción</p>	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	<p>Procedimientos para la delegación de responsabilidades.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política del Procedimiento de reclutamiento y selección de personal (RRHH-001) - Correos de notificación a los colaboradores 	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva	<p>Se evidencia un formulario de detección de necesidades focalizado por departamento para la ejecución del programa de capacitación, con el</p>	

demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	<p>objetivo de que los colaboradores desarrollen competencias que le permitan la consecución de los objetivos.</p> <p>Ver evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulario de detección de necesidades. - Plan de capacitación institucional. -
--	--

7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	
--	--

	No se evidencia
--	-----------------

Subcriterio I.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>El CAPGEFI, como centro de capacitación desarrolla todos los años un diagnóstico de necesidades de capacitación y adiestramiento, producto que funge como insumo principal para la elaboración de la programación anual de capacitación del área financiera del Estado.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Informe DNAC - Programación anual 	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	<p>Hemos mantenido relaciones periódicas con las autoridades políticas y legislativas de entidades de nuestra misma naturaleza.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo con el ITLA - Gabinete de la coordinación a la política social presidencial. - Acuerdo con DIGECOG - Centro de aplicaciones económica - Instituto superior comunitario. <p>Catedra académica Ivelisse Prats Ramírez</p>	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>Este Centro, tiene un consejo superior, que lo preside el Ministro de Hacienda y los directores de las Direcciones generales de dicho Ministerio, donde se celebran una mesa de trabajo anual para trazar las actividades de capacitación que necesitan todos estos organismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acta y fotos del consejo superior - Listado de asistencias a las reuniones 	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>En Centro colabora directamente con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030. Estos a su vez, con todas las directrices del gobierno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memoria Institucional Anual. - Análisis de impacto a la estrategia nacional de desarrollo. 	

	- Plan Estratégico Institucional 2021-2024	
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.).	Este Centro, vista su naturaleza realiza mesas de trabajos con universidades nacionales e institucionales a los fines de colaborar con la actualización de sus programas académicos en materia de hacienda pública. Evidencias: - Acuerdos con universidades - Asociación de Agentes Aduanales	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.		No se evidencia
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.	Este Centro promueve el reconocimiento público de la organización, sus servicios e imagen, según contempla nuestro PEI, mediante la difusión de la imagen pública y participación en entrevistas, talleres y foros nacionales e internacionales. Evidencias: - Plan de comunicaciones - Notas de prensa en periódicos físico y digital - Media-tours. - Internet. - Redes sociales. - Página web institucional.	

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.	<p>El Departamento de investigación y publicaciones realiza diariamente una recopilación de las informaciones publicadas en los principales diarios de circulación nacional, para informar de aquellas noticias de interés institucional, y son comunicadas a toda la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alerta diaria - Boletines informativos - Síntesis periodística - Portal web 	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	<p>Los grupos de interés están identificados a través del mandato de la Ley, además de la ejecución del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional - Informe DNAC - Reporte de participantes (Admisiones) - Listado de facilitadores (Curricular) 	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.		No se evidencia
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>El CAPGEFI cuenta con un análisis FODA, y se encuentra en la aplicación del CAF.</p> <p>Ver evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Análisis FODA -Informe Norma básica de control interno 	

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.	Este Centro cuenta con un Plan Estratégico Institucional, que recoge las metas de la institución a corto y largo plazo. Evidencias: - Plan Estratégico institucional 2021 - 2024 - 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.	La programación anual de capacitación que elabora el Centro, están basadas en la identificación de necesidades de capacitación que son recogidas anualmente, donde figuran nuestros grupos de interés. Evidencias: - DNAC - Encuesta de clima - Encuesta de Satisfacción - POA por área de trabajo - Compras - Capacitaciones - Investigaciones	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	El Centro está en aplicación del Plan de comunicaciones para implementar la cultura de las 3R. (Reducir, Reusar, Reciclar) como forma de reducir la contaminación ambiental. Evidencia: - Plan aplicación 3R.	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo:	El presupuesto destinado a la institución evidencia partidas para tales fines.	

presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	Evidencias: - Presupuesto institucional - Plan de compras - Asegurar las certificaciones de las asignaciones presupuestarias	
---	--	--

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.	El CAPGEFI, cuenta con un plan estratégico institucional 2021-2024, que recoge las prioridades de esta entidad estatal apoyados en procesos y estructura organizacional. Evidencias: - Plan estratégico institucional - Monitoreo del POA - Programación trimestral, anual de capacitaciones - Manual de procedimientos	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Los planes operativos anuales están concebidos para dar seguimiento a las responsabilidades de cada área con sus respectivos indicadores, responsables, productos, etc. Evidencia: - Monitoreo del POA por unidad.	
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.	El CAPGEFI, mantiene canales de comunicación apropiados para comunicar hacia todos los niveles. Evidencias: - Talleres de Socialización de PEI y POA - Tecnología adecuada (correos) - Reunión de encargados y técnicos - Reuniones de encargados - Carta compromiso	

<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>El CAPGEFI realiza monitoreo trimestral de los compromisos asumidos por la organización y medición del desempeño de las áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Herramienta Informática para monitoreo del PEI - Informes mensuales/ anuales - Análisis de medición y evaluación al logros de cada capacitación y servicio 	
---	--	--

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:		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>El CAPGEFI a través de la aplicación de encuestas de satisfacción, monitorea todo el racionado a los servicios ofrecidos en busca de mantener la calidad y satisfacer las demandas de los ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de satisfacción de los servicios - Carta Compromiso - Encuesta de clima laboral 	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>		No se evidencia
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La Institución comunica sus resultados a los grupos de interés a través de la página web institucional y a través de las redes sociales.</p> <p>Evidencia: Publicación de memoria institucional en plataforma web y redes sociales</p>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora</p>		No se evidencia

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.		
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No se evidencia

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	El CAPGEFI, cada dos (2) años realiza encuestas de clima laboral. Evidencia: - Contamos con los resultados y plan de mejoras de la última encuesta de Clima Organizacional y Gerencia 2021. - Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024	
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.	El Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI) se ocupa de que sus políticas de RRHH estén alineadas al PEI y POA de acuerdo a la Ley 41-08 de Función Pública y a la Ley de Seguridad Social No. 87-01; así, a la Ley Orgánica sobre Igualdad de Derechos de las Personas con Discapacidad No. 05-13, del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADI) y sus reglamentos de aplicación. Evidencias: - Formularios de solicitud de permisos - Procedimientos y normativas de RRHH. - Licencias de estudios según lo establece el reglamento 523-09-, Art. 75 - Becas y ayudas al estudio otorgadas.	

	- Licencias y permisos por maternidad y/o paternidad.	
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>Desarrollamos políticas de gestión humana claras, basadas en la Ley 41-08 de Función Pública y sus reglamentos de aplicación, donde reflejamos cada uno de los aspectos básicos de la Gestión Humana. Así mismo contamos con política de Compensación y Beneficios, política de reconocimientos, de Capacitación. Aplicamos anualmente la evaluación del desempeño, por medio de acuerdos del desempeño por resultados y registro de incidencias críticas y en recompensa pagamos el bono por desempeño e incentivo por rendimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de compensación y beneficios - Formulario de acuerdo de desempeño 	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	<p>Como Institución contamos con una cultura de igualdad y justicia, pudiéndose evidenciar en nuestras políticas institucionales. El centro cuenta con una política y un procedimiento de premiación al mérito.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política y procedimiento al merito 	
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>Aplicamos una política de reconocimiento al mérito, en el cual motivamos al buen desempeño, a la proactividad, creatividad de nuestros colaboradores. También contamos con nuestra política de Compensación y Beneficios, la cual abarca toda la esfera de necesidades de los colaboradores.</p>	

	<p>Anualmente aplicamos la evaluación del desempeño por resultados al 100% del personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política de reconocimientos - Política de compensación y beneficios -Formulario de evaluación del desempeño 	
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>Como Institución contamos con una cultura de igualdad y justicia, pudiéndose evidenciar en nuestras políticas institucionales. Nuestros procesos de reclutamiento, selección y desarrollo de personal se rigen basado en lo establecido en la Ley 41-08 de Función Pública.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nominas de empleados 	

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 apoya la capacitación del personal a requerimiento de las áreas para desarrollar las capacidades. Las capacitaciones deben responder a las necesidades de la institución. Contamos con una política de becas y ayuda al estudio para estos fines y anualmente desarrollamos el plan y programa de capacitación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de capacitación - Ofertas académicas. - Política de capacitación y becas - Evaluaciones del desempeño. - Necesidades de capacitación detectada. 	

2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.		No se evidencia
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).		No se evidencia
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.		No se evidencia
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>Se evidencia el apoyo al personal de nuevo ingreso con el proceso de inducción que incluye orientación sobre el accionar institucional, derechos y deberes, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulario de Inducción - Código de ética - Reglamento Interno 	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>La institución promueve la movilidad externa, por medio de los concursos realizados por el MAP y la interna a través de las promociones y traslados, de acuerdo a las capacidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correos sobre avisos de concursos abiertos. - Registros por medio de correspondencia de personal en comisión de servicios. - Registros por medio de acciones de personal en traslado. Según las competencias desarrolladas y mostradas, los resultados obtenidos de las evaluaciones, promovemos el desarrollo de los empleados. 	

<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>El CAPGEFI promueve la capacitación por medios virtuales y presenciales, a través de las entidades autorizadas (INAP, INFOTEP) y empresas privadas que imparten estos temas. Evidencias: - Correos o Comunicaciones de la oferta de capacitación. - Certificados de participación. - Lista de asistencias.</p>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Contamos con una comisión de integridad gubernamental y cumplimiento normativo. Que es responsable de las capacitaciones sobre ética, transparencia, conflictos de interés, entre otras actividades. Evidencias: - Plan de capacitación de la comisión.</p>	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Se evidencia que la institución evalúa el impacto que tienen las capacitaciones en el personal de la institución y como esto se refleja en la consecución de los objetivos estratégicos establecidos. Evidencia: - Informe del Estudio de Impacto de las capacitaciones de los servidores público del CAPGEFI 2020.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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>Se ofrece la oportunidad a los colaboradores de emitir su opinión, por medio de encuestas con fines de tomar decisiones, selección de empleados meritorios, hacemos encuestas de clima organizacional. Así mismo el personal está</p>	

	<p>socializado y empoderado de que pueden expresar y comunicar sus opiniones por vías escritas, verbales. Periódicamente reforzamos el trabajo en equipo por medio de talleres, charlas, jornadas de integración, así como la comunicación efectiva.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos - Circulares, - Documentos de las encuestas aplicadas. - Buzón de sugerencia - Socialización de planes y políticas - Correos masivo 	
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>Colocamos un buzón de sugerencia donde los grupos de interés pueden colocar sus opiniones, quejas o sugerencias, este buzón está en nuestra área de recepción</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos - Política de reconocimientos 	
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>Contamos con una Asociación de Servidores Públicos (ASP), integrada por empleados de mandos medios. En el CAPGEFI existe una cultura de delegación hacia los colaboradores para la participación en los trabajos de planes estratégicos, proceso.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos asamblea ASP - listados de los miembros de la ASP - Convocatorias 	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>Desde el año 2015 venimos aplicando la evaluación del desempeño por resultados, lo que conlleva a que los directivos asignen las metas, actividades o tareas a sus colaboradores, a través del acuerdo de logros metas, generándose un</p>	

	<p>seguimiento constante de ambas partes para el logro de los objetivos fijados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formularios de logros de metas de los acuerdos, evaluados y firmados. - Monitoreos 	
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>Cada dos (2) años el CAPGEFI realiza encuestas de clima, a través de la herramienta asignada por el MAP, compartiendo, posteriormente sus resultados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentos generados de la encuesta, - Matriz de resultados - Circulares - SISMAP 	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>El CAPGEFI cuenta con política de seguridad y salud en el trabajo y un comité mixto de seguridad ocupacional, el cual vela por el mantenimiento de las mejores condiciones de seguridad y salubridad. Anualmente se gestiona los servicios de una empresa para detectar la existencia de bacterias en las áreas de trabajo y una empresa para la fumigación, que también se realiza anual. Llevamos a cabo jornadas de vacunación, operativos médicos (visuales, glicemia, presión arterial, peso corporal, mamografías, etc.) gratuitos para los empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de seguridad y salud laboral - listado de miembros comité y brigada de emergencia. - Circulares - Fotos 	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la	<p>Uno de nuestros mayores intereses es la tranquilidad de los empleados, ellos cuentan con la oportunidad de realizar sus visitas médicas, asistir a</p>	

<p>posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>sus familiares enfermos, tienen día libre por cumpleaños, día de la mujer, etc. Cumplimos con los derechos que asisten a los empleados, contemplados en la Ley 41-08 de Función Pública (permisos, licencias). Gestionamos debidamente el subsidio por maternidad y lactancia a las empleadas por la TSS, así mismo se les entrega una ayuda económica por nacimiento de hijos y subsidio escolar para los hijos de los empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Políticas o procedimiento sobre permiso laborales. - Fotos - Nóminas de pago - Reporte de asistencia y de horarios. 	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>El CAPGEFI tiene asignado almuerzos al personal de conserjería, choferes. Entregamos ayudas económicas para fines de mitigar gastos médicos en caso de enfermedad. Contratamos los servicios de seguros banreserva, para la asignación al personal de seguro de vida, y de enfermedades de alto riesgo. En ese mismo orden, damos un subsidio para el pago de la escolaridad de los hijos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Póliza de seguros, - Nóminas de pago, - Política de compensación y beneficios 	
<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>Contamos con un programa desarrollo de actividades sociales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Celebración de cumpleaños trimestral - Día de la secretaria. - Día de madres. - Día de padres. - Día del trabajo, 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Celebración del aniversario Institucional - Bienvenida de la navidad, - Concurso decoración navideña - Fiesta navideña de los empleados. 	
--	---	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.I. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	<p>El Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal fomenta las relaciones con entidades afines, a través de convenios como institutos, universidades, colegio, instituciones, además hace uso de continuo de registro nacional de proveedores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contratos firmados con proveedores - Convenios de cooperación firmados con entidades públicas y privadas (Alianza Publico Privada, Bienes Nacionales, UAPA, UCATEBA). 	
2) 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.		No Se evidencia

<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Todos los convenios firmados por el CAPGEFI, están estructurados de forma que especifique los compromisos asumidos por las partes. Evidencia: - Convenios firmados</p>	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>El CAPGEFI desarrolla sus relaciones en base a la cooperación interinstitucional a los fines de colaborar para suplir necesidades a corto y largo plazo. Evidencias: - Convenios con ADAA - IDEA International - CECOMPS - CLAD - APP</p>	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>El Centro cuenta con una Política de Control y Registro de activo fijo, donde está estipulado los criterios de responsabilidad social al momento de seleccionar a un proveedor. Evidencia - Política de Control y Registro de activo fijo</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>El CAPGEFI cuenta con su propio portal donde se publican todas las informaciones referentes a la Institución, tales como funcionamiento, estructura, organigramas, procesos, informes, transparencia, además Evidencias: - Portal web http://capgefi.gob.do/) - Carta compromiso al ciudadano</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega de BROCHURE al inicio de cada actividad académica. - Entrega de BROCHURES en la recepción. 	
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>El CAPGEFI promueve la participación de nuestros usuarios a través de la aplicación de encuestas, además de buzón de quejas y sugerencias, a través de convenios con grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de satisfacción -Diagnósticos de Necesidades de Capacitación y Adiestramiento (DNAC) -Acuerdos con grupos de interés (Periodistas, participación ciudadana, FEDODIN, etc). 	
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>El CAPGEFI promueve la participación de nuestros a través de la aplicación de encuestas, además de buzón de quejas y sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes de estudios de las Encuestas - Buzón de quejas y sugerencias 	
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>El CAPGEFI, desde el mes de mayo 2020, puso en circulación su segunda versión de la carta compromiso al ciudadano (2021/2023), documento que describe a groso modo, todas las informaciones de mayor relevancia de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carta compromiso al ciudadano - Página web (reportes servicios) 	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Documento Externo
SGC-MAP

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 gestión financiera del CAPGEFI está alineada a corto plazo con el presupuesto de ingresos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes de la Gestión Financiera - Plan Operativo Anual (POA) - Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC). 	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>Esta entidad como parte de la aplicación de las normas básicas de control interno (NOBACI) desarrollo una política aprobada para la gestión y administración de riesgos de riesgo, además del procedimiento para aplicarla, donde contempla las decisiones financieras.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Metodología para valoración y administración de riesgos. 	
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>El Centro elabora su planificación anual, y rinde informes de ejecución, dando cumplimiento a todas las disposiciones legales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes de gestión financiera - Uso de SIGEF como elemento de uso de recursos. - Portal de transparencia. - Portal transaccional DGCP - Información financiera en el portal de transparencia DIGEID - Índice de gestión presupuestaria en 97.2% DGPRES. 	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad	Se cumple con las normativas del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE),	

<p>de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>mediante la herramienta SIGEF la cual integra todos los componentes del Sistema: Presupuesto-Contabilidad, Compras y Contrataciones-Tesorería, además del módulo de Contraloría (1-2-3), el cual maneja los contratos, el sistema de manejo de Nómina, y Control de Bienes, todo esto en cumplimiento a la Ley No.10- 07, de Control Interno. Los sistemas establecidos de los procesos y recursos financieros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de las normativas del SIAFE mediante SIGEF. - SISMAP - CUT 	
<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 Centro realiza su gestión financiera basada en el principio del SIAFE de centralización normativa y descentralización operativa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presupuesto plurianual - PACC - PEI - POA 	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>El Centro cuenta con su manual de organización y funciones que asigna las funciones a los distintos cargos del Departamento administrativo y financiero, y a su vez, a la división financiera.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual de organización y funciones - Manual de Cargos 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
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>El CAPGEFI, tiene desarrollado sistemas de información para la gestión académica, así como la utilización del EMASUITE para gestionar su plan estratégico. Otras herramientas que ayudan a la productividad basa en software libre.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SIRECAF - CAPGEFI nube - EMARSUITE 	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>Se evidencia que la entidad garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada, con la información recolectada en las encuestas externas, los buzones de reclamaciones quejas y sugerencias, a través de procesos, políticas y otros documentos que determinan los pasos a realizar.</p> <p>Ver evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proceso de evaluación de la satisfacción de clientes y partes interesadas - Política para la Gestión, - Buzón de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones - Informes de encuestas a los ciudadanos 	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>El CAPGEFI, ha establecido canales basados en tecnología para disponer de forma inmediata con las informaciones necesarias para que los empleados estén debidamente informados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CAPGEFI informa 	

	<ul style="list-style-type: none"> - CAPGEFI Nube - Cerberus 	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>En CAPGEFI, contamos con un plan comunicacional para asegurar información pertinente llegue a las partes involucradas/interesadas</p> <p>Evidencia Plan de Comunicación</p>	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>El CAPGEFI cuenta con política en la TIC, que buscan asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad de la información de la Institución.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ver Política de conservación de la información documentada. - Política de seguridad Informática 	
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>El CAPGEFI, ha establecido canales basados en tecnología para disponer de forma inmediata con las informaciones necesarias para que los empleados estén debidamente informados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CAPGEFI informa - CAPGEFI Nube - Cerberus 	
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>Para asegurar el intercambio con estos grupos, el Centro ha dispuesto de canales idóneos para la realización de estos objetivos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal Web institucional - Carta Compromiso - OAI - Buzón de quejas y sugerencias 	
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>Desde el Dpto. Tics, existe política y procedimiento para la realización de respaldo de la información de todos los colaboradores.</p>	

	Evidencias: - Backup - CAPGEFI Nube - Política de administración de PC - Manual de Procedimiento	
--	---	--

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>En el CAPGEFI, desde el Departamento Tics, se realizan actividades acordes con los objetivos estratégicos y operacionales del Centro, además de contar con herramientas que permiten su cumplimiento.</p> <p>Evidencias: - SIRECAF - CAPGEFI NUBE -Automatización de entrega de certificados.</p>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia
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.).		No se evidencia
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>El CAPGEFI, ha establecido canales basados en tecnología para disponer de forma inmediata con las informaciones necesarias para que los empleados estén debidamente informados.</p> <p>Evidencias: - CAPGEFI informa (revista trimestral)</p>	

	- CAPGEFI Nube - Correos institucional masivo	
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.	Contamos con un Data Center moderno que contiene servidores en premisa, este cuenta con un sistema de control de acceso, un sistema contra incendios, un sistema de medición de temperatura, un sistema de medición y control de voltaje; que envían notificaciones sobre eventualidades. Evidencia Data Center en el 5to piso de la institución.	
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.	Desde el Dpto. Tics, existe política y procedimiento para la realización de respaldo de la información de todos los colaboradores. Evidencias: - BACKUP - CAPGEFI Nube - Política de administración de PC	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No se evidencia

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	Las instalaciones físicas del CAPGEFI evidencia un buen estado de las instalaciones físicas, y parte de sus equipos de oficina. Además, cuenta con un programa y Política de mantenimiento. Evidencia: -Política y programa de mantenimiento. - Informe de mantenimientos	

2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.		No se evidencia
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>El CAPGEFI, cuenta con programa de mantenimiento preventivo en donde toma en cuenta el ciclo de vida de sistema integrado de gestión de instalaciones.</p> <p>Evidencia: Programa de mantenimiento</p>	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		No se evidencia
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.		

	No se evidencia	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	<p>Se evidencia una adecuada accesibilidad física al edificio por la ubicación geográfica céntrica, de los colaboradores, como de los clientes ciudadanos. Además, la entidad dispone de algunos estacionamientos en el edificio de estacionamiento de la DGII para ser utilizados por parte del personal. Se evidencia que la sede de la Institución está ubicada próximo a la Av. México, 27 de febrero, cerca de dos estaciones del Metro línea 1 y 2. También de evidencia una ruta evacuación</p> <p>Ver evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruta de Evacuación - Mapa de ubicación Institucional 	

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
La Organización:		
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.	El CAPGEFI cuenta con un conjunto de herramientas útiles, que facilitan la identificación y documentación de los procesos claves. Los procesos se encuentran debidamente identificados y mapeados. Evidencias: - Mapa de procesos actualizado - Manual de procedimientos de todas las áreas. - Carta compromiso al ciudadano - Plan Operativo Anual.	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.		No se evidencia
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.	El CAPGEFI cuenta con una metodología para la identificación y evaluación de riesgos. Evidencias - Metodología aprobada - Matriz de riesgos de todas las áreas - Plan de acción	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	El CAPGEFI cuenta con un manual de procedimientos, donde están identificados por procedimientos, los responsables de cada actividad. También se puede evidenciar en el Manual de Organización y Funciones.	

	Evidencia: - Manual de procedimientos institucionales. - Manual de Organización y Funciones actualizado 2020. - Mapa de Procesos.	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	El CAPGEFI cuenta con un procedimiento de acciones correctivas y preventivas de los procesos y procedimientos, el mismo busca que las áreas puedan proponer elementos de mejoras en cada uno de sus procedimientos. Evidencia: - Manual de procedimientos.	
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.		No se evidencia
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.).	El CAPGEFI, mantiene desde el 2016 su carta compromiso al ciudadano, actualizada, alcanzando una ponderación de éxito de más de un 90% en todas sus versiones. Evidencias: - Carta compromiso - Plan estratégico - POA	
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).	El CAPGEFI, cuenta con un apolítica de protección de datos, a la vez son monitoreados y revisado los procesos continuamente. Evidencia: -Política de protección de datos -Manual de procedimiento	

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:		

<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>El Centro, a través de instrumentos diseñados para recoger las sugerencias de los usuarios, son tomadas en cuenta las opiniones de los clientes/ciudadanos. Evidencias: - Encuestas de satisfacción de servicios. - Diagnostico de Necesidades de capacitación y Adiestramiento - Estadísticas de usuarios</p>	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>El CAPGEFI tiene implementado su Carta Compromiso al Ciudadano, donde se utilizaron los resultados de las encuestas de satisfacción, para comprometer los estándares de los servicios en función de las cosas que más son valoradas por los usuarios. Evidencia: - Carta compromiso al ciudadano</p>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>		
	<p>No se evidencia</p>	
<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, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>El CAPGEFI, cuenta con accesibilidad en línea con mira a eficientizar la organización. Evidencia Plataforma de solicitud de curso y solicitud de servicio bibliotecario</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>Todas las acciones de capacitación ofrecidas en la programación regular, obedecen a satisfacer las necesidades en materia de capacitación y adiestramiento del sector público y privado al cual le servimos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagnostico de necesidades de capacitación y adiestramiento. - Convenios de capacitación e investigación con otros organismos públicos y privados. 	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>Se evidencia el programa CAPGEFICLOUD con el objetivo de compartir y facilitar el acceso a datos de interés de la Institución.</p> <p>Ver evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - CAPGEFICLOUD - Sistema de Información de Gestión Financiera (SIGEF). 	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se evidencia
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.		No se evidencia
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		No se evidencia

clave en los sectores público, privado y de ONG.		
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		No se evidencia

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)	Areas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
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).	El CAPGEFI cuenta con un 90.70 % de índice global de satisfacción respecto a la imagen global de la institución, la cual medida a través de la encuesta ciudadana. Evidencias: - Encuestas de satisfacción ciudadana 2022. - Buzón de quejas y sugerencias. - Redes Sociales	
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).	El CAPGEFI, está completamente enfocado en la atención del ciudadano cliente, alcanzando un 90.70 % en amabilidad en cuantos de satisfacción del servicio. Evidencia: Encuesta de satisfacción ciudadana	

3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	El Centro ha dispuesto tres (3) de herramientas para que todos los ciudadanos/clientes, tengan la oportunidad de dar sus sugerencias y comentarios acerca de los servicios. Evidencias: - Buzón de sugerencias - Sugerencias y/o comentarios en las encuestas.	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	A través del Sub portal (página web) de transparencia, se publican mensualmente todas las informaciones requeridas por la DIGEIG en materia de transparencia, obteniendo un promedio 85.05%. Evidencia: -Portal web	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	En el CAPGEFI se aplican encuestas de satisfacción para cada acción desarrollada con un 91.97% de satisfacción en las capacitaciones virtuales y un 95.18 de satisfacción en las capacitaciones presenciales, las mismas están diseñadas para que el usuario pueda dar su valoración a cada aspecto de la institución, en adicción en nuestra carta compromiso refleja un 95.4% para las capacitaciones presenciales. Evidencias: - Informes de Encuestas de satisfacción - Carta compromiso al ciudadano - Resultados encuestas de satisfacción.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	El nivel de confianza que tienen nuestros usuarios están evidenciados en el índice global de las	

	<p>encuestas realizadas desde el 2022 alcanzando en estadístico de la encuesta de satisfacción un 90.70%. Adicionalmente se aplican encuestas de satisfacción cada tres meses (3) en todas las actividades del Centro, tanto al proceso académico, como a los demás servicios, alcanzando un 95.54% como índice de satisfacción para el primer trimestre del año 2022.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes estadísticos trimestrales - Memoria anual institucionales. - Encuesta Ciudadana 	
<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>Las instalaciones físicas de Centro de Capacitación en Política y gestión Fiscal ofrecen un amplio nivel de accesibilidad reflejando un 100% en el informe global de los servicios del centro, tomando en cuenta sus necesidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acceso a transporte público en los alrededores. - Ascensor - Rampa para discapacitados - Horarios flexibles de capacitación 	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>En el CAPGEFI se aplican encuestas de satisfacción para cada acción desarrollada con un 91.97% de satisfacción en las capacitaciones virtuales y un 95.18 de satisfacción en las capacitaciones presenciales, las mismas están diseñadas para que el usuario pueda dar su valoración a cada aspecto de la institución, en adicción en nuestra carta compromiso refleja un 95.4% para las capacitaciones presenciales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes de Encuestas de satisfacción 	

	- Carta compromiso al ciudadano - Resultados encuestas de satisfacción.	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	Se evidencia que la encuesta de satisfacción del servicio bibliográfico (Centro de Documentación), reflejando un 50% para ambos géneros, y en la encuesta de satisfacción ciudadana reflejando un 63.33% del género femenino y un 36.67% masculino para los virtuales, y para 70.00% femenino y 30% masculino para la presencial en el 2022. Evidencias: Ver encuesta de satisfacción ciudadana y encuesta de satisfacción del servicio bibliográfico (Centro de Documentación) colgada en nuestra página web.	
5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se ha medido
6) Agilidad de la organización.	Se evidencia que la Institución mide la prontitud de respuesta a las transmutaciones tanto en admisión como en la recepción, obteniendo un 85% y un 98% repetidamente. Evidencia Informe encuesta de satisfacción ciudadana.	
7) Digitalización en la organización.		No se ha medido

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

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

1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>Los tiempos en los que la ciudadanía debe recibir respuestas a sus inquietudes son cinco días (5) laborables, están plasmados en la Carta compromiso al ciudadano.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carta compromiso al Ciudadano 2021-2023 	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>El CAPGEFI cuenta con más de siete (7) medio como canales de comunicaciones ampliamente utilizados por los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pagina web, - Redes sociales, - Correo electrónico, - Plataforma CAPGEFI virtual (Moodle) - BROCHURES informativos. - Encuestas de satisfacción (eficiencia) 	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>El Centro Elaboro una herramienta para medir el número de certificado devuelto con errores al área de dice; o e impresión, en la cual se han registrado cero (0) errores en dicha herramienta</p> <p>Evidencia:</p> <p>Herramienta control de calidad de certificaciones</p>	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>El CAPGEFI tiene publicada su carta compromiso al ciudadano 2021-2023 los estándares de calidad de los servicios, no siendo el menor a 92% de satisfacción de los ciudadanos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carta Compromiso al Ciudadano 2021-2023 	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<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>El CAPGEFI cuenta con más de siete (7) medio como canales de comunicaciones ampliamente utilizados por los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pagina web, - Redes sociales, - Correo electrónico, - Plataforma CAPGEFI virtual (Moodle) - BROCHURES informativos. - Encuestas de satisfacción (eficiencia) 	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Las informaciones relevantes del CAPGEFI son públicas y están disponibles la 24 hora del día 24/7 a través de los medios dispuestos para tales fines, Reflejando nuestra página web un índice se satisfacción de un 100%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Página web - Programación académica, - Redes sociales 	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>El CAPEGFI mide su rendimiento a través de los diferentes instrumentos dispuestos por organizaciones públicas rectoras en sus diferentes competencias, calificando al Centro con relación al SISMAP como una calificación de un 76.88 %.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SISMAP - Transparencia - NOBACI - Compras y contrataciones - OPTIC - Presupuesto - POA 	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>El CAPGEFI, cuenta con una Oficina de Acceso a la información, en donde han sido atendida en</p>	

	<p>tiempo real a junio 2022, 10 solicitud en tiempo real.</p> <p>Evidencia: Informe de la OAI</p>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>El CAPGEFI publica sus horarios de servicios en diferentes medios dispuesto por la administración. Los horarios son de 8:00AM – 9:00PM, esto horario están publicados en la página web alcanzando la página web un 100 % de satisfacción, la carta compromiso un 94.00%.</p> <p>Evidencias: - Pagina web - Carta compromiso al ciudadano - Recepción (TV)</p>	
6) Tiempo de espera.	<p>El CAPGEFI, realiza una evaluación de los servicios del centro, en el aspecto de prontitud de respuesta el centro obtuvo un 94% en admisión, en recepción un 97.86% y en caja un 98%</p> <p>Evidencia: Informe evaluación de los servicio del centro</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Los tiempos en los que la ciudadanía debe recibir respuestas a sus inquietudes son cinco días (5) laborables, están plasmados en la Carta compromiso al ciudadano.</p> <p>Evidencia: - Carta compromiso al Ciudadano 2021-2023</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>Los costos de los servicios están publicados en el portal web institucional (Resolución tabla de precios de servicios). Donde se refleja que el costo del curso básico de aduana es de RD\$15,000.00.</p> <p>Evidencia: -Portal web</p>	

	-Tabla de precios de servicios	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	A través de la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual obtuvimos un 94.00% de satisfacción, ahí se refleja la disponibilidad de la información y se establecen las responsabilidades de los servicios, así como en el manual de procedimientos institucional Evidencias: - Carta Compromiso al Ciudadano - Manual de Procedimientos institucional	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	El CAPGEFI hace su anualmente su Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y Adiestramiento (DNAC), el mismo figura como insumo principal para la elaboración de la programación académica. En este año de identificaron más de 158 acciones de capacitación como diagnóstico. Los facilitadores participan en la creación de propuestas de programas académicos, así como las solicitudes de otros programas por parte del Ministerio de Hacienda y sus dependencias. Evidencias: - DNAC - POA	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Desde el año 2020 hasta la fecha la institución ha recibido cero (0) sugerencia a través de buzón de quejas y sugerencias, redes sociales, email, encuestas de satisfacción, se le da respuesta en los plazos establecidos en la Ley de libre acceso a la información publica Evidencias: - Carta compromiso	

	- Informe de la OAI	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	El centro cuenta con acceso a través de INSTAGRAM alcanzando un total de consulta de 12, 585 visualizaciones. Y en LINKEDIN con 993 nueva consulta a la oferta académica. Ver evidencia - Informe Mensual de Comunicaciones	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).	La División de Investigación realiza la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021 en la cual se refleja la diversidad de genero de los clientes que vienen a solicitar un servicio a la institución, con un 24% masculino y 76% femenino. Evidencia Informe de encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios del centro.	
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.	El CAPGEFI cuenta con su carta compromiso al ciudadano con un índice de un 94.00% donde se monitorea el cumplimiento de los estándares, dados a conocer los resultados en nuestro portal web. Evidencia: - Carta Compromiso al Ciudadano.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información		No se ha medido

continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.		
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	A través del Sub portal (página web) de transparencia, se publican mensualmente todas las informaciones requeridas por la DIGEIG en materia de transparencia, obteniendo un promedio 85.05%. Evidencia: -Portal web	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).		No se evidencia
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.		No se evidencia
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	El centro cuenta con varios comités por área con mira a la mejora continua. Se evidencia que el comité de calidad con sus respectivos miembros elabora la Autoevaluación CAF y como resultado se identifican actividades para actualizar el plan de mejora institucional. Evidencia Comité de calidad Comité de compra	

	Comité de ética Autodiagnóstico CAF	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	El CAPGEFI cuenta con una Comisión de Integridad gubernamental y cumplimiento normativo, la cual se han registrado cero (0) conflictos de interés, ha sensibilizado constantemente al personal, por medio de charlas, talleres, publicaciones sobre los temas éticos, transparencia e interés de conflicto. A su vez dicha comisión aplicó una encuesta para medir el conocimiento sobre ética y transparencia, la cual arrojó que el 100% de los colaboradores conoce el código de ética y está relacionado con los conceptos éticos. Evidencias. - Acta de comisión de Integridad gubernamental - Informe de encuesta	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.		No se ha medido
6) La responsabilidad social de la organización.		No se ha medido
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.		No se ha medido
8) El impacto de la digitalización en la organización.		No se ha medido
9) La agilidad de la organización.		No se evidencia

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	Los Directivo establecen objetivo, metas y atreves de los acuerdos de desempeño, que son monitoreo cada tres meses.	

organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	Así mismo el departamento de Planificación y Desarrollo evalúa atreves de un (01) informe mensual y uno (01) trimestral. Ver Evidencia - Informes de resultados -Acuerdo de desempeño - POA	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	El CAPGEFI cuenta con el diseño de los distintos procesos de la institución alcanzando un 94 %. Ver evidencia: - Manual de Procedimiento	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	El 100% de los empleados de la institución se evalúan por acuerdos de desempeño. Evidencias: - Acuerdos de desempeño	
4) La gestión del conocimiento.	La institución cuenta con una política de beca institucional y un plan de capacitación anual, donde en este año 2022 se han otorgado más de cinco becas (05) Evidencia Aprobación de becas	
5) La comunicación interna y los métodos de información.		No se ha medido
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Mediante políticas internas, se reconocen los esfuerzos de los colaboradores. Evidencias: Política de Gestión de Recursos Humanos. Política de Gestión de los beneficios. Política de Reconocimiento por cumplimiento de metas institucionales.	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No se ha medido

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Se evidencia que el CAPGEFI fomenta a través del Comité de Ética, buzón de sugerencias, Canales de Comunicación a gestión de conflictos, agravios o problemas personales, MOBBING). En la encuesta de Clima Organizacional los colaboradores comparten los recursos y de esta forma fomentar el trabajo en equipo.</p> <p>En donde se han recibido cero (0) queja</p> <p>Evidencia Comité de ética Buzón de sugerencia Encuesta de clima organizacional</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).		No se ha medido
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.		No se ha medido
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>El CAPGEFI hace los esfuerzos de garantizar un lugar seguro y de bienestar. Cuenta con un Comité Mixto de seguridad en el trabajo, cuyo énfasis principal es lograr un ambiente optimo y adecuado para todos.</p> <p>Alcanzando un índice de un 100% en la implementación del subsistema de seguridad laboral.</p> <p>Evidencia. -Acta de comité mixto - Política de Seguridad y salud Laboral - Portal SISMAP</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.		No se ha medido
2) Motivación y empoderamiento.		No se ha medido
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	La Institución ejecuta uno (01) programa de capacitación con el objetivo de dotar de competencias a los colaboradores y orientarlos a los objetivos estratégico de la institución Ver evidencia: - Programa de capacitación - Diagnóstico de las necesidades de capacitación	

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.).		No se ha medido
2) Nivel de participación en actividades de mejora.		No se ha medido
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.		No se ha medido
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		No se ha medido
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los	Se evidencia que en la división de desarrollo institucional no se han registrado quejas (periodo	No se ha medido

<p>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>Julio 2021 – Julio 2022) de los ciudadanos/clientes, y en la encuesta de satisfacción ciudadana se evidencia un índice de satisfacción fue de un 96.64%</p> <p>Ver evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulario de registro de quejas y sugerencias - Informe de satisfacción ciudadana sobre los servicios ofrecido 	
--	--	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.		No se ha medido
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>Se evidencia que el 100% de los colaboradores de planta cuentan con acceso a tecnología de la información y la comunicación. Se evidencia que se proveen laptops para la facilidad del trabajo en equipo, y territorio.</p> <p>Ver evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CAPGEFI virtual - Correos institucional 	
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.		No se ha medido
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>Se evidencia el pago anual de un (01) Incentivo por rendimiento Individual, así como Incentivo por logro de indicadores correspondiente al año 2021-2022 a 210 colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Volantes de pagos a colaboradores 	

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.	El centro cuenta un (01) equipo de baloncesto, Softball, y programa de capacitación a Estudiantes de los principales politécnico de la ciudad y del interior del país Evidencia - Listado Conformación del Equipo - Programa de Capacitación a Jóvenes. - Fotos y Brochuore de charlas y encuentro con estudiantes.	
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.).	El centro cuenta con un (01) programa de otorgamiento de becas a jóvenes bachilleres de escaso recursos en los cursos que conllevan algún costo. Evidencia - Política Otorgamiento de Beca	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades		No se ha medido

especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		
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.		No se ha medido
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.		

	No se ha medido	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se ha medido
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.).	Se evidencia que él 96.25% de los usuarios consultado en la encuesta sobre evaluación de los servicios del centro consideran buena accesibilidad y transparencia. Evidencia: -Informe encuesta sobre evaluación de los servicios del centro	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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		No se ha medido

respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).		
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	<p>El Centro cuenta con más de 15 convenios con organizaciones de diferentes naturales tales como: UAPA, INFOTEP, Bienes Nacionales, comedores económico etc.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convenio firmado 	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	<p>El CAPGEFI cuenta con más 100 artículo y publicación en los periódicos de circulación nacional y medio digitales sobre servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Publicaciones en periódicos - Publicaciones de artículo - Link con publicaciones y dossier de prensa. 	
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.).		No se ha medido
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se ha medido
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>Se evidencia que el centro ha realizado más 15 conferencias con especialista en distintas áreas, donde participan colaboradores de la institución e instituciones invitada.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Invitación a conferencia - Resolución Implementación catedra Ivelisse Prats Ramírez 	

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).		No se ha medido
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).		No se ha medido

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>El CAPGEFI tiene implementado un amplio sistema de Estadísticas e informes de evaluación de los servicios de un total de 2, 346 usuarios para un en promedio un 95.54% en el primer trimestre 2022:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de los Procesos de capacitación presencial y virtual. - Evaluaciones de los servicios (Centro de documentación) - Evaluación de servicios del Centro (caja, recepción, admisión, pagina web, etc.) 	

<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Desde el CAPGEFI, se implementó un programa anual para otorgar becas a los cursos del sector privado, dirigidos a personas desempleadas, También hacemos estudios de impacto de la capacitación.</p> <p>Recibiendo 31 solicitudes, de la cuales se han podido incluir 8 becas para el primer trimestre.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de becas solicitadas mensual - Nomina de beneficiario de becas mensual - Estadística Institucional trimestral 	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>El CAPGEFI gestiona la Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles través diferentes instrumentos que son aplicados. Resultando un promedio general en la evaluación de Gestión de rendimiento de un 76.88% según la medición del SISMAP para el 2021.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Manual de organización y funciones actualizado. Manual de Procedimientos. Acuerdos de desempeño 2021</p>	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>		<p>No se ha medido</p>

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Documento Externo
SGC-MAP

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.		No se ha medido
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se ha medido
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se ha medido
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).		No se medido
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.).	El CAPGEFI ha logrado implementar tres (03) eficiente plataforma virtual, para el manejo de información relacionadas a procesos, además mejoran el uso de recursos como: Evidencias: - CAPGEFI nube - CAPGEFI virtual -Sistema de Registro de Capacitación Fiscal (SIRECAF).	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se han medido
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No se ha medido
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.		No se ha medido
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se ha medido

--	--	--

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