



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



# GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

[ PARQUE NACIONAL MIRADOR NORTE. ]

**FECHA:**

[ Julio 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 Autodiagnóstico 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 Autodiagnóstico Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico 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 Autodiagnóstico, 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
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>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).</li><li>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</li><li>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</li></ol>	<p>La organización tiene formulada y desarrollada su misión y visión, la misma se encuentra colocada en la entrada de la Administración.</p> <p><b>Evidencia:</b> Cartel, en la recepción, brochur</p>	<p>No se evidencia que se tenga establecido el marco de valores alineados con la misión y valores de la organización.</p> <p>No se evidencia que se asegure de que la misión , la visión y los valores estén alineados a la estrategia nacional .</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Nacional</p> <p>de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>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).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses,</p>	<p>Se evidencia que se garantiza la comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos a todos los Empleados y grupos de interés.  <b>Evidencia:</b> murales colocados en la recepción y oficinas de la institución..</p>	<p>  </p> <p>No existe evidencia</p> <p>No se evidencia que se cuente con un sistema para gestionarla prevención de comportamiento no éticos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>		<p>No se evidencia que se refuerza la confianza mutua, lealtad y respeto entre todos miembros de la organización</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></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>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las</p>	<p>Existe la estructura organizacional actualizada y manual de funciones <b>Evidencia:</b> La existencia física y digital de la estructura organizacional de la organización actualizada y aprobada por el MAP</p> <p>Se emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño. <b>Evidencias:</b> la elaboración del Plan operativo anual de todas las áreas con indicadores para medir y evaluar.</p> <p>Se evidencia las mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización. <b>Evidencia:</b> elaboración de la guía de</p>	<p>No se evidencia un sistema de gestión por Procesos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> <p>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> <p>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.</p> <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la</p>	<p>autoevaluación caff, modelo 2020, elaboración del plan de mejora anual.</p> <p>Se evidencia una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés e internas a toda la organización. <b>Evidencias:</b> la organización tiene disponible su cuenta de instagram, facebook y pagina web</p> <p>La organización ha realizado actividades de gestión desarrollando el trabajo en equipo tales como aniversario, jornada de limpieza, reforestación <b>Evidencias:</b> Comunicación, convocatoria fotos, impresos, impresos.</p> <p>Se evidencia en la organización las condiciones para la comunicación interna y externa. <b>Evidencias:</b> Murales, correos Whatsapp, comunicaciones</p>	<p>No se ha desarrollado un sistema de gestión de la información con aportación de la gestión de riesgo ni un sistema de control interno para monitorización de los logros estratégicos y objetivos por ejemplo cuadro de mando integral</p> <p>No existe la aplicación de principios en el sistema de gestión de calidad tales como el CAF, Norma ISO EFQM.</p> <p>N</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
población, incluidas las redes sociales.	Externo página web, Instagram ,Facebook.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Existe algunas acciones del compromiso de los líderes directivos hacia la mejora continua y la innovación.</p> <p><b>Evidencia:</b> Creación del comité de calidad, registro de participante.</p> <p>Se evidencia la Comunicación que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p> <p><b>Evidencias:</b> Relación de participantes en mesas de trabajos, presentación de memorias anuales.</p>	

**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
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Se evidencia q la máxima autoridad predica con el ejemplo actuando personalmente en consonancia con los objetivos.</p> <p><b>Evidencia</b> Fotos, listado de participantes, reuniones de trabajos, plan de mejoras.</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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</p>	<p>Se evidencia que la organización promueve la cultura del respeto y la no discriminación de los empleados. <b>Evidencias:</b> policlínica de servicios médicos, existe la asociación de servidores públicos</p>	
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>		
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. <b>Evidencias:</b> existen murales informativos, listado de reuniones para planes de trabajos.</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Se evidencia que se 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. <b>Evidencias:</b> Plan de capacitación anual, evidencia de reuniones suministro materiales de trabajos,</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Se Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. <b>Evidencias:</b> Designación de encargados por cada áreas, preparación de memorias por el encargado de cada área</p>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se</p>	<p>Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan de capacitación anual, Fotos y registros de participantes en diferentes jornadas de capacitación  </p> <p>Se Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Entrega de certificado de reconocimiento a empleados meritorios  </p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>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> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Se evidencia el Análisis 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> <p><b>Evidencias:</b> <i>Elaboracion de listados de necesidades de las principales organizaciones de Santo Domingo Norte.</i>  </p> <p> </p>	<p> </p> <p> </p> <p>  No se evidencia que se desarrollan y mantienen relaciones proactiva con las autoridades  </p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Se Identifican las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. <b>Evidencias:</b> Procesos de compras, aplicación de le de áreas protegidas 202-04, aplicación de la ley medio ambiente 64-00.</p> <p>Se evidencia se alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas. <b>Evidencias:</b> Cumplimiento de los, reglamentos decretos, disposiciones del ejecutivo y las leyes</p> <p>Se Evidencia las asociaciones con grupos de interés importantes. <b>Evidencias:</b> Fotos y listado de reuniones y encuentros con organizaciones</p> <p>Se evidencia la participación en actividades organizada por asociaciones, de profesionales, y organizaciones representativas <b>Evidencias:</b> fotos, comunicaciones de invitaciones.</p>	<p>No se promueve la conciencia publica reputación y el conocimiento de la organización.</p>

## 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
<b>La Organización:</b>		
<p>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> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p> </p> <p>Se realiza la identificación de los grupos de interés y sus necesidades  </p> <p><b>Evidencia:</b> listado de organizaciones sociales del municipio Santo Domingo Norte y sus necesidades  </p>	<p> No se evidencia  </p> <p>   </p> <p> No se evidencia que se analiza las reformas del sector publico  </p>
<p>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>	<p> </p>	<p> No se evidencia que se analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización  </p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Se evidencia el involucramiento de los grupos de interés en el desarrollo de de la estrategia Y la planificación.</p> <p><b>Evidencias:</b> fotos de encuentros con ligas deportivas, autoridades municipales, juntas de vecinos del municipio Santo Domingo Norte.</p> <p>Se evidencia la disponibilidad de recursos a través del presupuesto anual</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan operativo anual, presupuesto anual, plan anual de compra.</p>	<p>No se traduce la misión, visión en objetivos estratégicos en base a la estrategia nacional</p> <p>No se integra la sostenibilidad social, y diversidad de genero en la estrategia y planes.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Se Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades</p> <p><b>Evidencias:</b> plan operativo anual, plan de compras, estructura organizacional aprobada.,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <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>Se evidencia la elaboración del plan operativo anual con sus indicadores de medición alineados a los objetivos estratégicos. <b>Evidencias:</b> Plan de compra anual, plan de capacitación, plan operativo</p> <p>Se evidencia la comunicación efectiva a los empleados, grupos de interés y autoridades del poder ejecutivo y legislativo, <b>Evidencia:</b> presentación de memoria anual, Murales informativos, registro de participantes en reuniones de encargados para la socialización de planes y actividades</p> <p>Se evidencia la realización de mediciones y evaluación periódica de ejecución de los logros de la organización. <b>Evidencias:</b> Informe trimestral de los departamentos de la ejecución del POA, Evaluación de desempeño, informe de ejecución del plan de compras</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <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> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se evidencia la comunicación a los grupos de interés de los resultados de la organización.  <b>Evidencias:</b> presentación de las memorias anuales, comunicaciones colocadas en los murales informativos, publicaciones en las redes sociales.</p> <p>Se Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.  <b>Evidencias:</b> elaboración y ejecución del presupuesto anual.</p>	<p>No se evidencia la identificación del cambio</p> <p>No se evidencia la construcción de una cultura impulsada por la innovación</p> <p>No se evidencia se promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas para la mejora de la gestión</p>

### 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
<p><b>La Organización:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</li><li>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.</li><li>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.</li><li>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</li></ol>	<p>Se analiza periódicamente las necesidades de los recursos humanos. <b>Evidencias:</b> presentación de la planificación de los recursos humanos anual.</p>	<p>No se evidencia la aplicación de políticas de transparencia en recursos humanos.</p> <p>No se implementan estas políticas de recursos humanos</p> <p>No se evidencia la implementación de estas políticas</p>



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) 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>	<p>Se evidencia el apoyo a una cultura de desempeño , acuerdo de desempeño, evaluación de desempeño y monitoreo de desempeño  <b>Evidencias:</b> acuerdo de desempeño, evaluación de desempeño, indicadores POA.</p>	<p>No se evidencia se gestione el desarrollo de la carrera profesional</p> <p>No se evidencia la aplicación de política de genero</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</li> <li>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).</li> <li>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.</li> <li>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</li> </ol>	<p>  </p> <p>Se evidencia la capacitación y desarrollo del personal necesario para lograr la misión, visión y objetivos.  <b>Evidencias:</b> plan de capacitación anual  </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p>	<p> No se evidencia la implementación de estrategias o plan de desarrollo de recursos humanos.  </p> <p> </p> <p> No se evidencia nuevas formas de aprendizaje para desarrollar competencias  </p> <p> </p> <p> No hay establecidos planes de desarrollo de competencia individual del personal </p> <p> </p> <p> No se evidencia la guía y apoyo a los nuevos empleados en mentoría asesoría y tutoría  </p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Se evidencia la movilidad interna y externa de los empleados. <b>Evidencia:</b> transporte del personal hasta las rutas de transporte público y la estación del metro.	
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). 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. 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.		No se evidencia método moderno de formación de los empleados    No se planifica las actividades formativas en técnica de comunicación.    No se evidencia se evalué el impacto de los programas de formación

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b> 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.		No se evidencia

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de</p>	<p>Se evidencia el aporte de ideas y sugerencias de los empleados <b>Evidencias</b> : fotos y listados de Mesas de trabajos para lluvias de ideas.para elaboración de planes y actividades  </p>	<p>   </p>
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Se evidencia el involucramiento de los empleados en los planes y objetivos de los organización , <b>Evidencias</b>: existe la asociación de servidores públicos  </p> <p>Se evidencia se procura el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos y medir su consecución <b>Evidencias: formularios</b> de acuerdo de desempeño y evaluación de desempeño de los servidores.  </p> <p>Se realiza de manera periódica encuesta a los empleados con sus planes de mejora. <b>Evidencias</b>: encuesta de clima laboral, plan de mejoras  </p> <p>Se asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en el cuidado de la salud y seguridad laboral. <b>Evidencia</b>: existencia de una policlínica, un comité de salud y seguridad laboral, cintas adhesivas en escalones, extintores señalización de las áreas y</p>	<p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>parqueos ,</p> <p>Se asegura condiciones propicias para lograr el equilibrio entre el trabajo y la vida de los empleados.  <b>Evidencias:</b> licencias medicas por maternidad, programación anual de vacaciones</p>	<p>No se realiza el teletrabajo en la actualidad</p>
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <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>Se le presta especial atención a las necesidades de los empleados mas desfavorecidos  <b>Evidencias :</b> suministro del almuerzo diario, transporte hasta las rutas de transporte público y el metro..</p>	<p>No se evidencia planes para recompensa a las personas de forma monetario o no</p>

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

**Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2. 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.).</li> </ol>		No se identifican a socios clave del sector privado, sociedad civil ni publico.
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</li> <li>5) Asegura los principios y valores de la</li> </ol>	             Se evidencia la selección de proveedores con perfiles responsable.	No se evidencia la existencia      No se evidencia se defina el rol y la responsabilidad de cada socio      No se evidencia se identifique la necesidad de alianza público, privado.

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p><b>Evidencias:</b> Existe plan anual de compra, banco de datos de proveedores, uso del portal de compras.  </p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p> </p>	<p> No existe la oficina de libre acceso a la información  </p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Se evidencia la definición del marco de trabajo para recoger y procesar los datos de las opiniones de los ciudadanos clientes. <b>Evidencias:</b> buzones de sugerencias, fichas de opiniones, comité de evaluación y respuestas.</p> <p>Se informa a los clientes la disponibilidad de servicios <b>Evidencias:</b> distribución de brochurs , uso de las redes sociales</p>	<p>No se evidencia se incentive la participación activa de los ciudadanos clientes</p> <p>No se evidencia carta compromiso de servicio al cliente.</p>

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>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> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p> <p>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>Se evidencia se alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos</p> <p><b>Evidencias:</b> plan operativo anual, plan anual de compras, presupuesto anual.</p>	<p>No se evidencia la evaluación de riesgos</p> <p>No se evidencia la transparencia financiera y presupuestaria</p> <p>No se evidencia que la gestión use la contabilidad de costo , sistema de control y evaluación,</p> <p>No se evidencia la existencia de planificación de control presupuestario</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.		No se evidencia se delegue, descentralicen las responsabilidades financieras

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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.		No se evidenciase cree una organización proporciones sistemas y procesos para administrar y almacenar las informaciones
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	Se evidencia el manejo eficaz de las informaciones externas. <b>Evidencias:</b> colocación de buzones de sugerencias, comité de manejos de las quejas y sugerencias	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Se evidencia el uso de la tecnología digital y la existencia de la división de tecnología. <b>Evidencias:</b> uso de las redes de internet en cada departamento, instalaciones de computadores por departamentos.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No se evidencia existencia de redes de aprendizaje para adquirir informaciones externas

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		No se evidencia se monitoree la información y el conocimiento de la organización
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.  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.  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.	Se evidencia se desarrolla canales internos para el acceso de informaciones de los empleados y la transferencia de conocimiento. <b>Evidencias:</b> plan de capacitación, pagina web de la entidad, murales informativos.	   No se evidencia el acceso y el intercambio de informaciones a las partes interesadas       No se asegura se retiene el conocimiento clave de los empleados que dejan de laborar en la organización

#### Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>  1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.  2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	  	No se evidencia el diseño de la gestión de la tecnología     No se evidencia se monitoree y evalúe la rentabilidad de la tecnología

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis</p> <p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de</p>		<p>No se identifica el uso de nuevas tecnologías</p> <p>No se utiliza la tecnología para apoyar la creatividad y la innovación</p> <p>No se aplica la tic para mejorar los servicios internos y externos</p> <p>No se evidencia la implementación de normas para la protección de la data y la seguridad cibernética</p> <p>No se evidencia se tome en cuenta el impacto Socioeconómico y ambiental de la tic</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.		

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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).	Se evidencia la provisión y mantenimiento de edificios , energía eléctrica , mobiliarios y equipo electrónicos. <b>Evidencias:</b> mantenimiento periódico de pinturas, colocación de aires acondicionados, entregas de abanicos, reparación de baños ,pinturas del área de parqueo y señalización	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	Se evidencia la existencia de instalaciones seguras y efectivas. <b>Evidencias:</b> cintas adhesivas en las escaleras, parqueos para discapacitados, existencia de rampa de accesos a las oficinas, señalización de las áreas de recreación, numeración de las puertas de acceso a las áreas de servicios	
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.		No se aplica política de reciclaje,, reutilización

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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. 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).		No se evidencia  No Se evidencia la adecuada accesibilidad física de las instalaciones

**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)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>  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.		No se mapea, describe ni identifican los procesos claves de los grupos de interés.

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>   </p>	<p> No se han implementado ni diseñan sistemas para gestionar procesos  </p>
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p>	<p> No existen análisis y evaluación de procesos, riesgos ni se impulse la innovación y optimización de factores críticos de éxitos  </p> <p> No se identifican los propietarios de los procesos  </p> <p> No se evidencia se simplifiquen los procesos de forma regular  </p> <p> No se impulsan  </p> <p> No existen evidencias  </p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).		No se revisan ni mejoran los procesos

**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
<b>La Organización:</b>		
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.		No se involucran a los ciudadanos clientes
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.		No se evidencia que se utilicen métodos innovadores
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.		No existe la aplicación de diversidad de genero



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Se evidencia se promueve la accesibilidad de los servicios y productos  <b>Evidencia:</b> paginas, redes sociales, carteles y brochar  </p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados</p>	<p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p>	<p>  No se evidencia la coordinación de los procesos de la organización con lo de otra organización en función de los servicios  </p> <p>  No existe evidencias  </p> <p>  No existe la creación de grupos de trabajos  </p> <p>  No se evidencia  </p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>		<p>No existen evidencia</p> <p>No existen evidencias</p>

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

#### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Se evidencia la orientación al ciudadano cliente sobre el enfoque del personal a su atención <b>Evidencia:</b> carteles, brochar, buzones de sugerencia</p> <p>Se evidencia la participación de los ciudadanos clientes en los procesos de los trabajos y toma de decisiones de la organización <b>Evidencia:</b> Buzones de sugerencia, reuniones con grupos organizados deportistas, centro educativos para escuchar sus propuestas</p>	<p>No existe evidencia e la imagen global y reputación de la organización</p>
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Se evidencia la transparencia, apertura e información proporcionada a los grupos de interés. <b>Evidencia:</b> Presentación de memoria anual con la participación de la organizaciones sociales , políticos y autoridades locales y gubernamentales</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <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>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del</p>	<p>Se evidencia la confianza hacia la organización y sus productos servicios <b>Evidencia :</b> consultas realizadas a los clientes  </p> <p>Se evidencia la accesibilidad a los servicios físicos y digitales <b>Evidencia :</b> existencia de rutas de transporte publico, horario de apertura en carteles, ventanilla de boletería con costo de los servicios  </p> <p>Se evidencia la calidad de los servicios y el enfoque medioambiental <b>Evidencias:</b> consulta a los clientes sobre la calidad de los productos, opiniones colectadas de los buzones de quejas y sugerencias  </p> <p>Se evidencia la diferenciación de los servicios por edad <b>Evidencia :</b> juegos infantiles, atractivos para mayores de edad  </p>	
<p>cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p> <p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia la capacidad de la organización para la innovación. <b>Evidencias :</b> habilitación de la ciclo vías, instalación de rampa de acceso al rio Isabela, instalación de cámaras de seguridad ,  </p> <p>Se evidencia la agilidad de la organización. <b>Evidencias :</b> de 3 a 5 días para dar respuestas a las quejas de depositadas en los buzones de sugerencias  </p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Digitalización en la organización.	Se evidencia la digitalización de la organización <b>Evidencias:</b> instalación de redes de internet en los departamentos y divisiones	

## 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).	Se evidencia el tiempo de la prestación rápida del servicio. <b>Evidencias:</b> venta de boletas de entradas en todas las puertas de manera inmediata al acceso, atención inmediata en el area del restaurante	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	Se evidencia el numero y tiempo de procesamiento de las quejas y sugerencia recibidas y acciones correctivas <b>Evidencia:</b> existencia de un manual de manejo de buzón de sugerencia	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No existen evidencias
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No se evidencia la existencia de carta compromiso

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>8) Costo de los servicios.</p>	<p>Se evidencia la existencia de redes sociales y comunicación y resultado de su utilización <b>Evidencia:</b> redes sociales, facebook, instagran, brochar, pagina web  </p> <p>Se evidencia la disponibilidad de la información <b>Evidencias:</b> : actualización de las informaciones en las redes sociales pagina web, publicaciones en los murales de manera periodicas  </p> <p>Se evidencia la disponibilidad de objetivos de rendimiento y resultado de la organización <b>Evidencia:</b> ejecución trimestral POA anual  </p> <p> </p> <p>Se evidencia la existencia de horario de atención al cliente. <b>Evidencias:</b> carteles, redes sociales , brochur y pagina web con la publicación de los horarios de servicios de lunes a domingo de 8 Am a 5 Pm, horario publicado en las redes sociales y pagina web  </p> <p>Se evidencia tiempo de espera en recepción y atención al cliente. <b>Evidencias:</b> ventas de boletas inmediata al acceso del cliente, atención al usuario de de 10 a 15 minutos  </p> <p>Se evidencia el horario para prestar servicio <b>Evidencias:</b> horario de 8 am a 5 pm  </p> <p>Se evidencia el costo por servicios prestado <b>Evidencias:</b> entrada al parque 100 pesos por persona, plato del dia en el restaurante 200 pesos ,</p>	<p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p>No existe la OAI </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	alquileres de gazebo para actividades 1000 pesos Se dispone de informaciones acerca de los servicios. Evidencias: la existencia de carteles, medios electrónicos, bochiur	

### 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. 2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias	Se evidencia el número de quejas recibidas y respuesta a las mismas. <b>Evidencias:</b> promedio de 5 a 15 quejas y sugerencia mensual	No se evidencia la existencia de estas informaciones
recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas). 3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. 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	Se evidencia la atención al cliente por medios electrónicos Evidencias: solicitud de reserva de servicio vía telefónica, solicitud de costo de servicios vía correos electrónicos	No existen indicadores de medición

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>		<p>No existen revisiones periódicas</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>		<p>No se evidencia</p> <p>No se han trabajado estos indicadores</p>

#### 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
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p> <p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Se involucran las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. <b>Evidencias:</b> registro y fotos de participante en mesas de trabajos para elaboración de planes, publicación de misión, visión y valores en carteles, en diferentes lugares de la organización</p> <p>Se evidencia la Participación de las personas en las actividades de mejora <b>Evidencias:</b> plan de mejora con la participación de .</p> <p>Se evidencia la Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. <b>Evidencia:</b> talleres sobre régimen ético y disciplinario</p> <p>Se evidencia ,la retroalimentación, consulta y dialogo sistemático del personal <b>Evidencia:</b> realización mesa de trabajo, consulta a los servidores</p> <p>Se cumple con la responsabilidad social de la organización. <b>Evidencias:</b> fotos y documentos de participación de escuelas y colegios en jornadas de reforestación y limpieza.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia la receptividad de la organización para el cambio y la innovación <b>Evidencias:</b> encuesta de clima laboral, quejas y sugerencias de los ciudadanos clientes.</p> <p>Se evidencia la el impacto de la digitalización en la organización. <b>Evidencias:</b> instalación de redes de internet en las dependencias.</p> <p>Se evidencia la agilidad de la organización. <b>Evidencias:</b> utilización de la redes de internet, uso de redes telefónicas en las dependencias</p>	

## 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
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>Se evidencia la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello <b>Evidencia:</b> programación anual de los recursos humanos presupuesto, de ingresos y egresos. POA anual, PACC anual</p> <p>Se realiza evaluación de desempeño a los servidores. <b>Evidencias:</b> acuerdo de desempeño y evaluación de desempeño.</p> <p>Se trabaja la gestión del conocimiento</p>	<p>[No existe diseño ni gestión de los procesos]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p><b>Evidencia:</b> plan anual de capacitación  </p> <p>Se practica la comunicación interna y la información a todo el personal.</p> <p><b>Evidencia:</b> medios electrónicos de comunicación, murales informativos  </p> <p>Se evidencia el alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p><b>Evidencia:</b> entrega de reconocimiento a los empleados meritorios  </p> <p>Se evidencia el enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p> <p><b>Evidencias:</b> encuesta de clima laboral, quejas y sugerencias de los ciudadanos clientes.  </p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y</p>	<p>Se evidencia el ambiente de trabajo y la cultura de la organización</p> <p>Evidencias: fotos de celebraciones días de las madres, días del padre, cumpleaños,  </p> <p>Se evidencia el enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud)</p> <p><b>Evidencia:</b> comité de salud y riesgo laboral, flexibilidad de horario.  </p>	<p>No se evidencia el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato  </p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
comportamientos de la organización.  4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Se evidencia las buenas condiciones de las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo <b>Evidencias:</b> existen áreas verdes, colocación de zafacones para desechos sólidos, jardineras,	

**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
<b>Opinión del personal respecto a:</b>  1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias. 2) Motivación y empoderamiento. 3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Se evidencia la motivación y empoderamiento.	No se evidencia se trabaje el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.  No existe acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional

**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		No existen

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p> <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>Se evidencia el nivel de participación en actividades de mejora  <b>Evidencia:</b> participación de los servidores en mesas de trabajos para la implementación de planes de mejoras .</p> <p>Se evidencia la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social  <b>Evidencias:</b> fotos y listados de participantes en actividades deportivas y jornadas de limpiezas.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No existen</p>

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>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.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Se evidencia la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos Evidencias: fotos y listados de personal en entrega de certificado de reconocimientos.</p>	<p>No se han trabajado estos indicadores</p> <p>No se han trabajado estos indicadores</p> <p>No se han trabajado estos indicadores</p>

### 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
<p><b>Opinión de la sociedad respecto a:</b></p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por</p>		<p>No se evidencia el impacto de la calidad de vida de los ciudadanos clientes</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.		
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.).		No se evidencia
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		No existen
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 evidencia
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 evidencia
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	Se evidencia el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático. <b>Evidencias:</b> existencia de áreas boscosas,	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	recolección diaria de los desechos sólidos, recolección de plásticos del río yaguasa.	No se evidencia

**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 respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).		No se evidencia
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No se evidencia



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>		<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo,</p>	<p>Se evidencia programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes</p> <p><b>Evidencias:</b> colocación de cinta adhesivas en las escaleras, colocación de extintores de fuego, existencia de dispensario medico</p>	<p>Mo se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>

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

**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
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> <p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Se evidencia resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.  <b>Evidencia:</b> estadísticas de los clientes que visitan las diferentes instalaciones de recreación, restaurantes</p>	<p>No se tienen resultados</p> <p>No existen resultados</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se evidencia
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No existen resultados
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se evidencia
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se evidencia

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		No se evidencia
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se trabaja la mejora de los proceso
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		no se evidencia

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Se evidencia la eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas)</p> <p><b>Evidencias:</b> Instalación de cámaras de seguridad en acuerdo con la Dirección de los centros tecnológicos comunitarios, entrega de motocicletas para la vigilancia y seguridad por parte del Ministerio de Interior y Policía. ]</p> <p>[</p> <p>[</p>	<p>[</p> <p>[No se cuantifica el impacto de la tecnología en el desempeño de la organización ]</p> <p>[</p> <p>[No se ha realizado auditoria interna ]</p> <p>[</p> <p>[No se tienen resultados de reconocimientos ]</p>
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Se evidencia el cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.]</p> <p><b>Evidencias:</b> Formulación del presupuesto anual, informe de la ejecución del presupuesto anual ]</p>	<p>[</p> <p>[No se evidencia resultados relacionado al costo efectivo.]</p>

**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 autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.