

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**CORPORACION ESTATAL DE RADIO Y TELEVISION DOMINICANA  
(CERTV)**

**FECHA:**

Enero 2024

## 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
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>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).</p>	<p>La misión y visión de CERTV fue formulada y desarrollada en base a la naturaleza de la institución y alineados a las estrategias nacionales. Evidencias: Portal Institucional. PEI 2021-2024</p>	<p>No se ha socializado la misión, visión y valores a todos los grupos de interés</p>
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>La Institución tiene establecido valores basados en la transparencia y la honestidad, comunes al sector público y alineado con la Misión y Visión, así también con las directrices establecidas en el Código de Pautas Éticas de la Dirección General de Ética. Evidencia: Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Anual (POA) Taller y Minuta PEI Y POA</p>	
<p>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</p>	<p>El plan estratégico institucional es elaborado con base a las Estrategias Nacionales de Desarrollo. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) Evidencias:</p>	

Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	Plan Estratégico Institucional (PEI) Plan Operativo Anual (POA) Taller. listados y fotos PEI Y POA	
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.	Fueron determinados los medios de divulgación de la misión, visión y valores a través de la publicación en nuestro portal electrónico, comunicaciones y murales departamentales. Evidencias: Portal Institucional, murales departamentales.	No se ha fortalecido adecuadamente la socialización de la misión, visión y valores de la organización entre todos los grupos de interés utilizando los medios de comunicación disponibles.
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).	El Plan Estratégico Institucional es formulado realizando la revisión de la misión y visión de la institución; analizando la situación actual en el marco de los cambios en el entorno externo, grupos de interés y abarcando las políticas del estado. Evidencias: PEI, Análisis FODA	No se ha aplicado la revisión del PEI correspondiente al periodo 2025-2028.
6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	Disponemos de un Código de Ética y buzones para la denuncia de comportamientos no éticos. El Comité de Ética se encarga de gestionar las denuncias y manejo de los conflictos garantizando que el personal cumpla con las políticas del régimen ético y disciplinario de la Institución. Evidencias: Código de Ética.	No se han realizado actividades programadas para informar y capacitar a los empleados sobre las conductas éticas esperadas en la institución.

7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	El personal directivo garantiza el buen comportamiento y equidad con el trato sin discriminación y burocracia hacia nuestro personal fortaleciendo nuestros principios y un ambiente de respeto. Evidencias: Fotos de actividades de integración. Taller de ética, fotos y listado de participantes	
---	---	--

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

<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) 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>Disponemos de una Estructura Organizacional, Mapa de Procesos y Manual de Funciones acorde a las estrategias y necesidades de la Institución. Evidencias: Resolución CERTV/MAE/03/2023 aprueba Estructura Organizacional.</p>	<p>No se ha socializado adecuadamente la nueva estructura organizacional entre todos los miembros de la institución, y no se dispone de un manual de cargos aprobado por el MAP.</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>La Institución cuenta con un Plan Estratégico Institucional (PEI), elaborado en coordinación con los diferentes grupos de interés. Además, Contamos con un Plan Operativo Anual (POA) el cual gestiona la estrategia operacional para que las diferentes áreas puedan alcanzar los objetivos institucionales, así se pueden medir, y evaluar el desempeño y el impacto de la organización Evidencias: Plan Operativo Anual (POA) Informe avance Trimestral del POA Evaluaciones de desempeño</p>	

<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Para fines de definir y medir resultados se dan revisiones periódicas del Plan Estratégico y Plan Operativo Anual, donde se detallan los avances y limitaciones en los resultados. Evidencias: Informes de seguimiento al POA.</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>Mantenemos un sistema de control interno fundamentado en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). Evidencias: Matriz Valoración y Administración de Riesgo (VAR).</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>Para alcanzar los objetivos institucionales nos apoyamos en las herramientas de la metodología CAF. Evidencias: Autodiagnóstico CAF elaborado, Plan de Mejora.</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>Se mantiene una comunicación con todos los grupos de interés; e interno con los servidores en todo lo relacionado a las operaciones internas, siempre enfocado en la transparencia. Evidencia: correos institucionales y comunicaciones.</p>	<p>No se ha realizado un plan de comunicación interna.</p>
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Son conformados diferentes comités o equipos de trabajo para los procesos y/o proyectos que lo ameriten. Evidencias: Listados de asistencia a reuniones. Conformación del comité de calidad de CERTV</p>	<p>No se ha realizado un informe de factibilidad</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 población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Disponemos de diferentes medios de comunicación como correo institucional, portal institucional, además de procedimientos y canales eficientes para la comunicación interna y externa. Evidencia: Solicitudes completadas en OAI.</p>	

<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Son realizadas reuniones, donde son discutidos los planes y proyectos de mejora en los sistemas tecnológicos como objetivo fundamental de la Institución. Evidencias: Listados de asistencia a reuniones.</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>El equipo directivo se reúne para analizar las nuevas iniciativas y la respuesta a dichos cambios. Evidencias: Listados de asistencia a reuniones de seguimiento.</p>	<p>No se comunica de manera efectiva los temas que son nuevos para la institución a los diferentes grupos de interés, aun no estén directamente involucrados.</p>

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

<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) 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>Los Directores y Encargados de la institución procuran actuar de acuerdo con los principios y valores establecidos en el Código de Ética. Evidencias: Código de Ética.</p>	<p>No se evidencia la participación del personal en actividades a favor del fortalecimiento de la ética y transparencia en la institución.</p>
<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 oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>El personal directivo de la institución promueve una cultura de confianza mutua entre sus supervisados. El personal cuenta con canales de fácil acceso para comunicarse con todos los niveles de la organización. Además de canalizar quejas y sugerencias a través del procedimiento establecido. Evidencia: Procedimiento de quejas y sugerencias, Código de Ética, buzón de sugerencias.</p>	<p>No se visualizan el Buzón de sugerencias en áreas accesibles para los grupos de interés.</p>

<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Para los fines de informar y consultar temas de interés son emitidos correos, circulares, reuniones periódicas de las diferentes áreas. Evidencias: correos, oficios y circulares.</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>El personal de CERTV está dotado de equipos tecnológicos y espacios de trabajo adecuados para realizar sus tareas. Asimismo, el director general y personal directivo apoyan a los colaboradores para el logro de los objetivos establecidos en los acuerdos de desempeño. Evidencias: Plan de Capacitación</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>El personal directivo delega a sus colaboradores las responsabilidades de las funciones asignadas acorde a sus competencias y descripción de puesto establecido. Evidencias: Perfil de cargo.</p>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>A través de planes de capacitación la institución promueve la cultura de aprendizaje y desarrollo de las competencias de los colaboradores. Evidencias: Plan de Capacitación, Informe de seguimiento a los planes de capacitación.</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Mediante los acuerdos y evaluación del desempeño obtenemos los medios para identificar quien amerite reconocimiento según los resultados. Evidencias: Evaluaciones de Desempeño.</p>	<p>No se ha determinado un protocolo para realizar reconocimientos al personal tanto individual como grupal según los resultados obtenidos</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>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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.	Con la formulación del Plan Estratégico Institucional se ha definido e identificado los grupos de interés enfocándonos en satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes. Evidencias: PEI.	No se ha actualizado el PEI, luego de cumplido el periodo del actual.
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	La institución y sus directivos dan apoyo a las políticas públicas que surjan desde el gobierno dominicano o las autoridades políticas relacionadas con la institución. Evidencias: Fotos asistencia a foros y reuniones.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	La institución se mantiene en constante monitoreo de las políticas públicas y marcos legales o regulatorios que intervengan en nuestros procesos para ser incorporadas. Evidencias: Acuse de recibido de Leyes, reglamentos, normativas, decretos emitidos	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	En nuestro Plan Estratégico Institucional y Planes Operativos Anuales se definen los ejes estratégicos y objetivos operacionales, tomando en cuenta la alineación con la Estrategia nacional de Desarrollo y las Metas Presidenciales. Evidencias: PEI.	
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.).	El Director General establece relaciones con grupos de interés del gobierno. Evidencias: Fotos de reuniones.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	La institución ha desarrollado y gestionado acuerdos de colaboración con diferentes entidades, demostrando el interés de fomentar la	

	participación en beneficio sectores necesitados. Evidencias: fotos de reuniones.	
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.	A través de los canales de comunicación mantenemos una imagen positiva y transparente de la gestión de CERTV. Evidencias: Listados de asistencias reuniones de seguimiento.	

## 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>		
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.	Son realizadas de manera periódica actualización al PEI adaptando las estrategias a los cambios. Evidencias: Actualizaciones del PEI.	No se evidencia la actualización de las estrategias en el PEI.
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Los grupos de interés son identificados en el Plan Estratégico, basado en análisis en que se determina quienes son nuestros clientes, cuales son influyentes, con los que la institución mantiene responsabilidad legal, financiera u operacionales y los afectados por las operaciones de la institución. Evidencias: PEI.	No se ha identificado estos grupos de interés que impactan con los objetivos trazados por la gestión actual.

3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	Son realizadas revisiones periódicas al Plan Estratégico a fin de adaptarse a los cambios. Evidencias: Actualizaciones al PEI.	No se ha actualizado el Plan Estratégico desde oficialización en el 2021.
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.	Los directivos de la institución utilizan como herramienta el modelo CAF para identificar las debilidades y dar respuesta oportuna. Evidencias: Autodiagnóstico, CAF elaborado.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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.	Los objetivos estratégicos están alineados con la misión, visión de la Institución. En las revisiones periódicas al Plan Estratégico se identifican la necesidad de adecuar los objetivos institucionales tomando en cuenta las metas presidenciales y disposiciones internas para la gestión institucional. Evidencias: Reuniones de seguimiento, PEI	No se evidencia participación de los grupos de interés el desarrollo de la planificación estratégica.
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	La elaboración del Plan Estratégico se realiza tomando en consideración los grupos de interés. Evidencias: PEI.	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	La institución participa y da apoyo a organizaciones y eventos con fines de compromiso social. Evidencias: Fotos y publicaciones de eventos.	No tenemos definida una política o planes de responsabilidad social.

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.	La institución gestiona la disponibilidad de recursos para asegurar la ejecución de las operaciones y proyectos, establecido en el presupuesto anual. Evidencias: Presupuesto Anual publicado en Portal Institucional.	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	CERTV ha definido su estructura organizacional, proceso y proyectos alineados a la misión y visión de la institución. Además de definir los ejes estratégicos conformándolos en orden de prioridad. Evidencias: PEI.	No se ha designado un enlace único por área de planificación para ayudar a la coordinación interna y micro planificación de las instancias a traducir la planificación estratégica con sus objetivos
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Los objetivos departamentales y de los cargos de nuestros empleados, asegurándose su alineación con el pensamiento estratégico institucional: toda persona y cada departamento sabe cómo contribuye con la estrategia de la organización y cuál es su nivel de incidencia en la consecución de los objetivos. Evidencias: POA.	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	Se realizan reuniones periódicas para difundir los resultados de la ejecución del POA y evaluar los mismos. Evidencias: Informes de seguimiento al POA.	
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.	Son elaboradas las matrices correspondientes al seguimiento del POA, donde se detallan el alcance obtenido en las actividades a desarrollar. Evidencias: POA.	

**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>		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.		
	Se ha identificado las necesidades de Cambio y posibles innovaciones, Aplicando el uso de tecnologías. Evidencias: programación innovadora y actualizada. Plataformas digitales.	
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.	La institución promueve la innovación a través de planes de capacitación y en la participación de congresos nacionales e internacionales. Evidencias: Plan de Capacitación	No hay evidencias de la incorporación de los equipos de planificación en distintos congresos para los fines
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	Son analizados periódicamente los aspectos relacionados a temas que contribuyan con el desarrollo de una cultura de modernización e innovación. Evidencias: Listados de asistencia a reuniones de seguimiento.	No se evidencian reuniones periódicas con los equipos de planificación de las demás instancias para proponer o sugerir cambios en la planificación institucional acorde con la realidad de cada instancia.
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.	La institución construye una cultura impulsada por la innovación, a través de la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información (OGTIC), el cual busca mantener ofreciendo a los ciudadanos las informaciones sobre los requisitos y trámites de los servicios ofrecidos por CERTV Evidencias: Página web Correos de libre acceso a la Información	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	La Institución realiza levantamientos de las necesidades permite que cada unidad asiente los insumos necesarios para realizar las actividades, asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	

	Evidencias: Plan Anual de Compras. Ejecución Físico-Financiero.	
--	---	--

**CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Utilizamos como herramienta la encuesta de clima para medir las necesidades generales de los grupos de interés y adaptarlas a las estrategias de la organización. Evidencias: informe de ejecución Encuesta de Clima Organizacional.	No son divulgados los resultados de la encuesta de clima organizacional.
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.	La gestión de Recursos Humanos se basa en el cumplimiento a la Ley 41-08 y el compromiso de contar con un personal competente y que cumplan con los requerimientos del puesto según la planificación estratégica y POA. Evidencias: Perfil de Cargos.	
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.	El Departamento de Recursos Humanos realiza acciones para mantener 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 en los empleados. Evidencias: Políticas de beneficios a los colaboradores Procedimiento Programa de reconocimiento	

<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Se ha gestionado del desarrollo de la Carrera basado en el criterio al mérito, en los lineamientos de la Ley 41-08, la carrera profesional de los servidores. Evidencias : programa de capacitación continua, talleres , fotos y listados de asistencia</p>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>Se realizan evaluaciones al desempeño basado en resultados los cuales sirven de insumo para identificar el personal a ser recompensado por sus méritos. Evidencias: Evaluaciones de desempeño realizadas.</p>	<p>No se ha establecido una política para selección, promoción, remuneración o reconocimiento.</p>
<p>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>	<p>CERTV promueve iniciativas con las áreas que conforman la institución la integración de la perspectiva de género en los planes, programas, proyectos, políticas, acciones, se realiza anualmente un programa de capacitación en base a las necesidades de la Institución diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción. Evidencias: Encuestas de Clima Laboral y Plan de acción</p>	<p>No se evidencia los resultados de la encuesta de clima laboral y el plan de acción</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>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>	<p>La Institución detecta las necesidades de capacitación de cada colaborador, a los fines de incrementar sus capacidades y contribuir a su crecimiento individual y el logro de los objetivos institucionales. Evidencias: Plan de capacitación.</p>	

<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>La Institución desarrolla los talentos necesarios para el logro de los indicadores establecidos en la misión, visión y objetivos., realizando Capacitaciones. Evidencias: Plan de Capacitaciones, licitaciones públicas para contrato de talentos.</p>	<p>No se evidencia un manual de políticas de RRHH</p>
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>En CERTV siempre en búsqueda que nuestros colaboradores estén a la vanguardia y desarrollen sus funciones con la mayor formación para desarrollo de su potencial y creatividad realizando un trabajo en equipo. realiza talleres que motiven la creatividad y desarrollen sus competencias. Evidencias: Rescatando valores. Capacitación de Liderazgo a los directivos de la institución.</p>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>		<p>No se evidencia la realización un plan de desarrollos de los grupos de interés conforme a las necesidades individuales</p>
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>		<p>No se evidencia un manual de inducción.</p>
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se realizan movilidad interna y externa de los colaboradores por medio de registro de acciones, así como, el cumplimiento de la Ley núm. 41-08 sobre Función Pública y las difusiones de dichos cambios en las comunicaciones internas. Evidencias: Acción de personal de manera interna. Traslado de empleados Designación de Comisiones</p>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación</p>	<p>Se ofrecen capacitaciones virtuales, por Teams o zoom de INAP, MAP. Evidencias: Correo de Oferta de Capacitación Listado de participantes, fotos</p>	

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.	Los Servidores se les imparten Formaciones de Metodología de Valoración de Riesgo, inducción a las normas básicas de control interno gestión de la diversidad, enfoque de género y ética, (en atención a las NOBACI), así como del manual de ética interno y otras herramientas o iniciativas contempladas dentro de la planeación operativa del año. Evidencias: Plan de capacitación 2023 Código de ética de CERTV	
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 miden los resultados de impacto de los grupos de interés

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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.	La institución promueve el intercambio de ideas y el trabajo en equipo, a través de reuniones, mediante los buzones internos de sugerencias, la disponibilidad de canales internos, y los distintos equipos de trabajo. Evidencias: Taller de POA Taller actualización de procesos Equipo de Trabajo Fotos, listados de participación	

<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Con los formularios de novedades se da la Oportunidad de los empleados de hacer sugerencias y propuestas para la mejora de los procesos. Evidencias: Taller de Actualización de procesos Comisiones y Comité Fotos de reuniones Listado de participación</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>Los encargados de las unidades involucran a todos sus empleados en la elaboración de sus planes operativos. De igual manera, contamos con una Asociación de Servidores Públicos. Evidencias: Planes de Mejoras Asociación de Empleado Fotos de reuniones con los servidores</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>		<p>No se evidencian los acuerdos de consenso con los grupos de interés.</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>La institución realiza diferentes encuestas como de clima organizacional, a sus servidores con el fin de obtener resultados para la toma de decisiones. Evidencias: Encuesta de Clima laboral .</p>	<p>No se evidencia el plan de mejora del clima laboral</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 aseguran las buenas condiciones de Ambientales de trabajo, a través del cuidado de la salud de los servidores con operativos seguridad laboral a través de iniciativas del SISTAP y jornadas de salud. Evidencias: Acta constitutiva del SISTAP Operativos de la Salud Política de Seguridad y Salud Ocupacional Plan de Emergencia</p>	<p>No se evidencian las políticas de seguridad y salud ocupacional, ni del plan de emergencia.</p>
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y</p>	<p>Aseguramos que las condiciones sean propicias mediante la facilidad de horario laboral y</p>	

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).	flexibilidad de atención a las necesidades personales y la salud de los colaboradores. Evidencias: Permisos y licencia por maternidad y para cuidado de familiar	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	La Institución vela por que los se les ayuda en ponerlos en puesto y con funciones acorde su perfil cargo, sin detrimento de sus condiciones, en áreas que no representen riesgo. Evidencias: Listado de los empleados que viven con una discapacidad	
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).	Nuestra institución en busca de mejorar los beneficios de nuestros empleados ha realizado acuerdos y compromisos con instituciones, a fin de ofrecer a nuestros colaboradores una mejor estabilidad de sus ingresos. Evidencia: acuerdo con los comedores económicos para ofrecer almuerzos gratis. Compromisos con INESPRES a fin de que nuestros colaboradores puedan adquirir alimentos abajo costos. Fotos en nuestra página web	

**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.**

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>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>	<p>La institución mantiene alianzas con proveedores de bienes y servicios bajo contrato y para requerimiento puntuales, para ambos casos los proveedores son seleccionados de la base de datos del Portal de Compras y Contrataciones. Evidencias: Registro proceso de compras y contrataciones.</p>	
<p>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.</p>	<p>Al realizar las compras y contrataciones de servicios la Institución precisa que las descripciones del producto cumplan con los requerimientos ambientales para su uso. Evidencias: Registro de proceso de compras y contrataciones, fotos y publicaciones de eventos desarrollados.</p>	<p>No se evidencia el desarrollo de acuerdos de Colaboración en los diferentes aspectos de responsabilidad social.</p>
<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>Corporación estatal de radio y televisión tiene bien definido las responsabilidades de cada acuerdo y los controles evaluación y revisiones, monitorea los resultados de las alianzas. Evidencias: Informes de Jurídica Reportes de los Programas. Relación de acuerdos y convenios</p>	
<p>4. Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a</p>	<p>La institución se mantiene abierta para participar en alianzas y colaboraciones con instituciones, que imparten de manera positiva a</p>	

largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	los ciudadanos y/o presentación de nuestros servicios. Evidencias: Acuerdos.	
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.	Con los diferentes procesos del departamento de Compras y Contrataciones de la institución, se procede a la entrega de los proveedores del Código de Ética Institucional, donde establecen las pautas que deben seguir sus deberes y derechos, se les instruye referentes a los valores de la Institución. Evidencia: Comisión de Compras y contrataciones Código de Ética Firma de Constancia de Conocimiento y	

**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>
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	Con la Oficina de Libre Acceso las diferentes Información de la institución, son publicados en el portal de transparencia, cumpliendo con los plazos establecidos. Evidencia: Portal de transparencia	
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.	La institución a través de Portal de Transparencia y la página web los ciudadanos pueden colaborar con la gestión, aportando sugerencias y denuncias, realizadas, y expresar las diferentes necesidades.  Evidencias: Informe de OAI línea 311 Redes sociales Oficina de Acceso a la Información ( <a href="mailto:oai@certv.gob.do">oai@certv.gob.do</a> )	

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.		No se ha medido la opinión de los ciudadanos/clientes para definir el marco de trabajo y los lineamientos a seguir.
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.	CERTV tiene una parrilla de servicios donde se pueden visualizar la programación ofrecida a los grupos de interés, así como también los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Evidencia: página web, redes sociales, portal de transparencia.	

#### Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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.	La Dirección financiera está alineada con los objetivos estratégicos de forma eficaz, eficiente tomando en cuenta los objetivos estratégicos. Evidencias: Plan estratégico Plan Operativo 2023 Ejecución Físico-Financiera	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.		No se evidencia informes de riesgos financieros
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,	Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria cumpliendo con la Leyes y los Controles Internos, a través del Portal de Transparencias de la Institución donde son	

etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.	publicados el presupuesto y la ejecución presupuestaria. Evidencia: Portal de Transparencia Memoria Institucional	
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).	En CERTV se vela por asegurar la gestión eficaz de los recursos financieros, a través del análisis de ofertas para las compras de equipos y materiales, conforme a lo establecido en la ley de Compras y Contrataciones. Evidencias: Estados financieros trimestrales y Reportes de costos actualizado	
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.).	La institución se mantiene monitoreando a través de la Dirección Financiero en conjunto con Presupuesto y Planificación elaboran el Presupuesto de la Institución y la ejecución del presupuesto acorde a las leyes. Evidencia: Matriz de Ejecución Presupuesto Informe de Costo	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Las responsabilidades financieras están claramente definidas para garantizar un control financiero centralizado. Evidencia: Manual de organización y funciones y Organigrama aprobado por el MAP Manual de cargos	

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

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 evidencian un programa sistematizado para administrar los procesos de almacenamiento.
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>La institución ha planificado que esté garantizada la información disponible externamente, la recogida, el proceso, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>Evidencias: Portal de transparencia, Correos institucionales y unidad de almacenamiento tipo NAS</p>	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		

CERTV aprovecha las diferentes oportunidades de transformación digital para aumentar el conocimiento de la Institución. Evidencias: Interacciones por las redes Sociales Capacitaciones por zoom

	<p>Se evidencia que se aprovechan las oportunidades de transformación digital en los siguientes aspectos:  Poseemos un portal web de Transparencia de la Corporación Estatal de Radio y televisión. Este portal web cumple con lo establecido en la Resolución No. 002-2021, de la DIGEIG, que crea el Portal Único de Transparencia y Establece las Políticas de Estandarización de las Divisiones de Transparencia actualizo la Licencia Plesk de correo electrónico institucional.</p> <p>Se evidencia la participación en talleres y cursos virtuales, potencializado las habilidades del personal de la institución</p>
--	--

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Evidencia:</p> <p>-<a href="http://new.certv.gob.do/transparencia/">http://new.certv.gob.do/transparencia/</a></p> <p>-Curso de introducción a la administración pública</p>	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No contamos con redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>Se evidencia que la institución controla las informaciones de control</p> <p>Cada área tiene la responsabilidad de controlar las informaciones y el conocimiento que maneja para asegurar su exactitud y fiabilidad, previo a ser utilizada o difundida.</p> <p>Aplicamos el modelo de comunicación estratégica a lo interno como a lo externo tomando en cuenta las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Se ha establecido un Reglamento de Redes Sociales, para controlar las informaciones que de forma electrónica sean difundidas.</p> <p>Evidencias: Compendio de políticas institucionales</p>	

Página Web

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.	Se evidencia el intercambio permanente de conocimiento de la organización al personal de la organización sobre aspectos relevante a la mismas.	

	<p>A través del correo institucional, se evidencia la transferencia de conocimientos en temas de interés para el personal.</p> <p>Se evidencia manuales de procesos y procedimientos en todas las áreas de la institución, de manera que los colaboradores puedan tener conocimiento de las actividades de sus áreas de máximo a mínimo nivel.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Memorándum para colocar la Misión, Visión y Valores, en todas las áreas.</li> <li>b) Minutas de reuniones de retroalimentación</li> <li>c) Programas de capacitación</li> <li>d) Foros</li> <li>e) Manual de Organización y Funciones</li> </ul> <p>Correos Institucionales Grupos de WhatsApp institucionales</p>	
<p>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>	<p>La institución garantiza el acceso a las informaciones con partes interesadas, de acuerdo con lo que establecen las leyes y Reglamentos de libre acceso a la información.</p> <p>A través de la página Web institucional, los servicios que se ofrecen al público, informaciones de interés sobre actividades realizadas Se evidencia en la página web, el menú de accesibilidad, garantizando que personas con necesidades específicas puedan acceder a las informaciones</p> <p>Intercambio de información con partes interesadas a través de encuentros para la elaboración de POA.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Capture Página web, con los servicios ofrecidos y menú accesibilidad.</li> <li>b) Intercambio de información para creación de procedimiento</li> </ul>	

	<p>c) Minuta elaboración POA</p> <p>d) Portal de la OAI .</p>	
<p>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>	<p>La institución garantiza que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p> <p>Se evidencian los manuales de cargos y manuales de funciones, garantizando que los colaboradores puedan realizar sus labores bajo el mismo estándar, mantenerse actualizado y no paralizar las operaciones si alguno deja de laborar.</p> <p>La Institución cuenta con herramientas de sociabilización dejando establecido que los conocimientos clave, así como las informaciones son de la institución.</p> <p>Evidencia:  Código de ética  Manual de Inducción  Manuales de cargos  Manuales de funciones</p>	

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico (PEI)  Poa Departamental  Informe Trimestral del POA</p>	

<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>		<p>No se evidencian evaluaciones de rentabilidad de las tecnologías usadas en nuestra institución.</p>
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>		<p>No se evidencian el uso de nuevas tecnologías para la aplicación de datos abiertos.</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>Uso de la tecnología como apoyo a las labores, innovando para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía y a lo interno. Se utiliza la tecnología para apoyar la colaboración y la participación, se apoya a la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>Se utiliza la tecnología para dar a conocer las informaciones relevantes a través del Portal Web de Transparencia.</p> <p>El correo electrónico institucional es ofrecido a través del portal web <a href="mailto:webmail.certv.gob.do">webmail.certv.gob.do</a></p> <p>Fortalecimiento del Datacenter y áreas de monitoreo como lo son el NOC (Network Operation Center)</p> <p>Evidencias:  Captura de pantalla del portal web de Transparencia.  Adquisición de equipos tipo firewall, switch core y switch layer de última generación.  Página web  Redes sociales</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>Se aplican las TIC para mejorar los servicios internos y externos para mejorar los servicios y satisfacer las necesidades de los grupos de interés. Evidencias: Página Web, Portal de Transparencia Redes Sociales.</p>	<p>No se evidencian el uso de las TIC para mejorar los servicios de los grupos de interés a lo interno de la institución.</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>Se han implementado normas y protocolos para la protección efectiva de la data y seguridad cibernética que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>Asignación de usuarios que permitan la identificación e individualización de perfiles, para mantener una protección efectiva de los sistemas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Normas OPTIC</li> <li>b) Antivirus</li> <li>c) Otras herramientas de protección de datos</li> <li>d) Asignación de usuario</li> <li>e) Control de acceso a áreas de manejo de información sensitiva</li> <li>f) Software antivirus</li> </ul>	<p>No se evidencia un procedimiento de protección efectiva de la data y la seguridad cibernética</p>
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>		<p>No se evidencia, el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC el seguimiento la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida</p>

**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).	<p>La Dirección Administrativa a través de las áreas involucradas, se asegura que las instalaciones y los equipos de producción estén en perfecto estado, Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones.</p> <p>Evidencia: Solicitudes de mantenimiento Órdenes de servicios</p>	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	<p>CERTV vela por proporcionar las acciones orientadas a proporcionar condiciones de trabajo e instalaciones seguras para satisfacer las necesidades de los clientes/ciudadanos.</p> <p>Evidencia: Ubicación de las Instalaciones Comunicación de Parqueo</p>	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.	<p>La institución ha implementado plan para la gestión de los activos fijos donde son evaluados y reciclados, en los casos que Puedan ser utilizados.</p> <p>Evidencia: Lista Levantamiento de Activos Fijos</p>	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	<p>La institución ha facilitado las instalaciones para realizar actividades y de manera temporal a la comunidad.</p> <p>Evidencias: ventas de INESPRES para los colaboradores y la comunidad Colaboración con los comedores económicos para donación de comida a la comunidad y colaboradores. Jornadas de vacunación para la comunidad y colaboradores. Fotos de jornadas.</p>	

	Página web Redes sociales Redes sociales.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Se realizan controles preventivos a los vehículos que garantice el uso eficaz, eficiente y sostenible, como la correcta distribución. Evidencia: Formularios de reparación de vehículos Solicitud de Vehículos para actividades de la Institución.	
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).	Las instalaciones cuentan con rampas para dar accesos a los ciudadanos/ clientes, tenemos parqueos disponibles para albergue los vehículos de los grupos de interés. Evidencia: Relación de asignación de parqueos al personal de CERTV y gafete de parqueo asignado.	

### 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.	Los procesos se encuentran debidamente identificados y documentados; mediante manuales, procedimientos, mapas de procesos, matrices, documentos que formulan políticas y controles que garanticen la mejora continua de los procesos de la Institución. Evidencias: Procedimientos documentados.	No contamos con un Manual de procedimiento institucional actualizado.
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	En los manuales y procedimientos están identificadas las responsabilidades de cada dueño de proceso. Evidencias: Procedimientos documentados.	No Se realizan actualizaciones de los procedimientos y planes orientados a cumplir con los objetivos institucionales; además de dar cumplimiento al sistema de Valoración y Administración de Riesgos (VAR). Evidencias: Matriz VAR.

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.	Se realizan actualizaciones de los procedimientos y planes orientados a cumplir con los objetivos institucionales; además de dar cumplimiento al sistema de Valoración y Administración de Riesgos (VAR). Evidencias: Matriz VAR.	No se evidencia seguimiento y/o actualización a la matriz VAR.
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	En los manuales y procedimientos están identificado las responsabilidades de cada dueño de proceso. Evidencias: Procedimientos documentados.	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	Se evidencian acciones para simplificar procesos y de ser necesario, se proponen cambios en los requisitos legales. Evidencias: trimestral del POA Seguimientos a las Normas legales Matriz de Convenios	
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.	La información ofrecida a nuestros ciudadanos/cliente es actualizada, fiable y accesible para todos los grupos de interés. Evidencias: Portal Institucional	
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.).		No se evidencia los indicadores de resultados para el monitoreo de los procesos institucionales.
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 evidencia el uso de back up para la protección de datos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 evidencian participación de los grupos de interés en el diseño y entrega y mejora de los servicios.
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	En CERTV procuramos realizar una programación innovadora para el entretenimiento, aprendizaje y culturización de nuestros ciudadanos/ clientes tomando en cuenta todos los grupos de interés. Evidencia: parrilla de programación, redes sociales y pagina web.	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	A través del Plan Operativo Anual, se establecen la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas, contamos con rampa para los empleados y visitantes con Condiciones especiales. Evidencias: Plan Operativo POA	
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).	La Institución promueve la accesibilidad de la organización en cuanto a la planta física, disponibilidad de la información y horarios de atención para sus departamentos administrativos y horario de trabajo ajustados a las necesidades de los procesos y servicios institucionales. Evidencias: intérprete de lenguajes de señas en nuestras transmisiones televisivas, correos institucionales en pdf, jpg, documentos digitales y portal de transparencia.	

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

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

<b>La Organización:</b>		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	La Institución coordina los procesos dentro de la organización y se alinean a otras organizaciones a través de la END, en el cumplimiento de las normativas para los diferentes procesos en el sector público (Gabinete de Políticas Social, DIGEPRES, MEPYD, COMPRAS, MAP, SIUBEN). Y los convenios. Evidencia: PEI/POA Sistemas de gestión del sector (SIGEF, SISMAP, NOBACI, Portal transaccional.	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se evidencian sistemas compartidos con otros grupos de interés para la prestación de servicios.
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se evidencian la creación de los grupos de trabajo con organizaciones/proveedores para la solución de los problemas.
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 programas de incentivo para la creación de procesos inter-organizacionales.
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.	Se evidencian acciones dirigidas a facilitar el intercambio de datos y servicios compartidos con socios clave, a través de las firmas de acuerdos de cooperación institucionales Evidencias: acuerdos con INESPRES, Comedores Económicos, la MINERD y MESCyT	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Se hacen asociaciones en diferentes niveles (públicos y privadas) para fortalecer las capacidades de la institución en la prestación de los servicios que ofrece. Evidencias: Acuerdos y convenios	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

Documento Externo  
SGC-MAP

**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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
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).		No se evidencian mediciones de satisfacción a los grupos de interés.
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).		No se evidencian mediciones orientados al ciudadano/cliente y su nivel de satisfacción sobre el servicio al cliente de nuestra institución
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No se evidencia participación directa con los ciudadanos/cliente en la toma de decisiones.
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	En nuestro portal de transparencia se pueden visualizar de manera eficaz y eficiente las informaciones requeridas por los grupos de interés. Evidencia: Informaciones publicadas en Portal de Transparencia.	No se evidencian mediciones de satisfacción a los grupos de interés
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	Nuestro portal de transparencia es colgado todas las evidencias de los procesos de nuestra institución para que los grupos de interés puedan conocer todo lo relacionado a nuestro proceso.	No se evidencian mediciones que arrojen la confianza de nuestros grupos de interés hacia la institución.

	Evidencia: Portal de Transparencia.	
--	-------------------------------------	--

## 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>		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.		No se ha medido el nivel de confianza hacia la organización.
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.).		No se evidencian mediciones del nivel de satisfacción de los grupos de interés.
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).		No se ha medido la calidad de los productos y servicios.
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		No se ha medido los servicios teniendo en cuenta las necesidades del cliente.
5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se ha medido la capacidad de la organización.
6) Agilidad de la organización.		No se ha medido la agilidad de la organización.
7) Digitalización en la organización.		No se ha medido la digitalización en la organización.

### 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).		No se evidencian mediciones que arrojen el tiempo de prestación de servicio.
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.		No se evidencian
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se evidencian mediciones de evaluaciones de errores y cumplimientos de los compromisos y estándares de calidad.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		N/A

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Nuestra institución cuenta con varios canales de comunicación para dar a conocer las informaciones a los grupos de interés. Los canales de información disponibles para que los usuarios se comunican con la Institución, Vías telefónicas, presencial, las diferentes redes, correos y los resultados del Portal de transparencias. Actualmente la institución comparte contenido e interactúa con los grupos de interés a través de las redes sociales más importantes Facebook con 11 millones, Instagram con 37.6 k Twitter con 18,856 k, crecimiento y aumento en el acceso, según el informe de resultados. Esto además de la página web, correo institucional. Evidencias: correos institucionales, circulares, oficios, redes sociales etc.	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	Nuestra institución a través del portal de transparencia dispone de las informaciones de forma clara y oportuna en la actualidad tenemos un 98.54 por los datos abiertos y transparencia. Evidencia: publicaciones en portal de transparencia.	

3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>Nuestra institución a través del portal de transparencia dispone de las informaciones de forma clara y oportuna.</p> <p>Evidencia: publicaciones en portal de transparencia de los informes físico-financieros y monitoreo y evaluación del POA 2023, PEI2021-2024 e informe de rendición de cuentas.</p>	<p>Nuestra página no cuenta con una métrica de cuántas personas acceden a las informaciones diarias.</p>
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>Tenemos el área de Acceso a la información y el portal de Transparencia.</p> <p>Evidencias: Organigrama y fotos del área, portal de transparencia nuestra institución cuenta con una evaluación de datos abiertos de 5 puntos que es la calificación mayor y un 93.54% de puntuación en transparencia en las informaciones colgadas en nuestro portal.</p> <p><a href="http://new.certv.gob.do/transparencia/">http://new.certv.gob.do/transparencia/</a></p>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>Tenemos horarios establecidos.</p> <p>Evidencias: Horario general: de lunes a viernes, 8:00 a.m. a 4:00 p.m.</p> <p>Adicional: CERTV se mantiene funcionando 24 horas al día para darle cobertura a cualquier acontecer noticioso de interés nacional e internacional.</p>	<p>No contamos con resultados de encuestas de satisfacción de nuestros usuarios.</p>
6) Tiempo de espera.	<p>El usuario espera de 1 a 8 minutos para ser atendido.</p> <p>Evidencias: Formulario solicitud de servicio Información sobre el proceso en nuestro Portal de transparencia.</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Se da respuesta de 4 a 15 días laborables a las solicitudes de servicio.</p> <p>Evidencias: Portal de transparencia, formulario de demostración de entrega de información.</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>N/A</p>	

9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>Constamos con la disponibilidad de la información sobre la gestión de los servicios.</p> <p>Evidencias: Catálogo de Servicios portal de transparencia.</p>	
---	---	--

### 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.		No se evidencia la implicación de los grupos de interés en la toma de decisiones.
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se evidencian los buzones de quejas y sugerencias.
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se evidencian nuevos métodos para atender a los grupos de interés.
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).	<p>Con los diferentes Procesos de Compras se planifican y ejecutan la distribución de las Mipymes que son Mujeres en el año 2023 el 6% de las compras a este reglón, cumpliendo así con la Ley de Compras y Contrataciones.</p> <p>Evidencias: Memoria Institucional, Relación Mipyme, expedientes procesos de compras y contrataciones PACC 2023.</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.		No se evidencia la participación de los grupos de interés

#### 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 continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	Nuestra institución da a conocer a los grupos de interés la información concerniente a todo lo acontecido a través de nuestras plataformas digitales y nuestro portal de transparencia teniendo como seguidores en las siguientes plataformas digitales: Facebook con 11 millones, Instagram con 37.6 k Twitter con 18,856 k, donde pueden dar el seguimiento en tiempo real a la programación y servicios. Evidencias: portal de transparencia, redes sociales.	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Transparentamos las informaciones a través del portal de transparencia en nuestra página institucional en el cual obtuvimos un 98.54% de calificación en todo lo referente a colgar nuestras informaciones en tiempo, forma y con los estándares de calidad en las informaciones. Evidencias: Portal de transparencia, indicadores de transparencia informes	

#### 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).	La Institución dispone de medios como la encuesta de clima organizacional para medir la percepción global de los grupos de interés teniendo un 81.1% de calidad al cliente usuario encuesta clima laboral 2022. Evidencias: informe de resultados encuesta de Clima Organizacional 2022.	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	En reuniones se toma en cuenta la opinión de los grupos de interés para la toma de decisiones y revisión de misión, visión y valores. Evidencias: Listados asistencias reuniones de seguimiento.	No se evidencia la socialización nuestra misión, visión y valores con nuestros servidores públicos.
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	En nuestra institución se han realizado planes de mejora en relación al fortalecimiento institucional	No se evidencia la socialización los planes de mejora con los grupos de interés
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	Contamos con el Código de Ética y un Comité en el que dentro de sus funciones está el manejo de conflictos. Evidencias: Código de Ética, Comité de Ética institucional	No se evidencia la socialización el código de ética con nuestros servidores públicos
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.		No se evidencias mecanismos de retroalimentación.
6) La responsabilidad social de la organización.		No se evidencia planes enmarcados a actividades de responsabilidad social.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	La institución realiza encuestas de clima organizacional y realiza plan de acción utilizando como base sus resultados como método de cambios organizacionales el 70.88% de nuestros colaboradores opinan que nuestra institución está cambiando y mejorando. Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional 2023	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	En nuestra institución el 77.85% de nuestros colaboradores opina que el impacto del uso de la tecnología es favorable para reducir el uso de papel ayudando así al medio ambiente.	

	Evidencias: correos institucionales, envíos masivos de información a todas las áreas y a los colaboradores, adquisición de nuevo software, lanzamiento de periódico digital, programación radial y televisiva a través de las plataformas digitales.	
9) La agilidad de la organización.		No se evidencia métricas que definan la percepción en cuanto a la agilidad de la organización.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
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.	La capacidad de los altos medios directivos para dirigir la organización se mide mediante la encuesta de clima laboral donde el 80.71% de los colaboradores calificaron el criterio “El liderazgo proporciona información necesaria para tomar decisiones en el desempeño del trabajo y cumplimiento de mis metas Evidencias: encuesta de clima laboral 2022 ”	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	La Institución está comprometida con la mejora continua, por eso realizan controles de los distintos procesos para actualizar, diseñar y gestionar los documentos, obtuvimos un 82.98 % en PACC 2023 y en nuestro portal de transparencia un 98.54% Evidencias: Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.		No se evidencia los resultados de la evaluación de desempeño
4) La gestión del conocimiento.		No se ha medido resultados relacionados a la gestión del conocimiento.
5) La comunicación interna y los métodos de información.	Nuestra institución cuenta con una comunicación interna efectiva.	

	Evidencias: correos institucionales, flotas y oficios internos.	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.		No se evidencia reconocimientos de los esfuerzos individuales o de equipo.
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No se ha medido resultados relacionados al enfoque de la organización.

### 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>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	Los factores relacionados al clima laboral son evaluados en encuestas de clima organizacional teniendo en la encuesta realizada en el mes de noviembre 2023 el nivel de satisfacción de nuestros colaboradores 68%, en el área de capacitación el 61.36% entiende que están satisfechos con la capacitación recibida, y el 68.18% entienden que hay un buen ambiente laboral, no obstante los resultados son analizados para dar respuestas efectivas a las debilidades identificadas. Evidencias: informe de resultados encuesta de Clima Organizacional noviembre 2023.	No se evidencia los informes de la encuesta de clima laboral.
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	Los empleados según el resultado de la encuesta en un 71.88% consideran que el horario de la institución le permite atender siempre sus necesidades personales y dedicarles tiempo su familia. Evidencia: Informe de encuesta de clima laboral.	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	En CERTV creemos en la equidad e igualdad de oportunidades para nuestros colaboradores, el 65.21% de nuestros colaboradores opinan que hay equidad e igualdad de oportunidades en nuestra institución. Evidencias: encuesta de clima laboral 2023	No se evidencia un plan de mejora a los fines de fomentar el manejo de igualdad y equidad en nuestra institución.

4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.		No se ha medido la opinión sobre las instalaciones.
--	--	---

#### 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.		No se ha medido resultados sobre desarrollo sistemático.
2) Motivación y empoderamiento.	Nuestros colaboradores se sienten comprometidos con la institución, motivamos y desarrollamos el trabajo en equipo para mejores resultados, se puede visualizar en nuestra encuesta de clima laboral que el 80.71 en liderazgo y participación y el 80.92% en colaboración y trabajo en equipo. Evidencias: encuesta de clima laboral 2022.	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	En nuestra institución el 73.86% de nuestros colaboradores se sienten satisfechos del acceso y calidad de la capacitación brindada para su desarrollo profesional. Evidencias: medición encuesta de clima laboral	

#### 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.).	En la encuesta de clima Organizacional el 80.34% de nuestros colaboradores se sienten identificados con nuestra institución y la relación de ponches tirados periódicamente demuestra que su lealtad a la institución es palpable. Evidencia: encuesta de clima organizacional, Listado de ausencias y permisos. Control de asistencia.	

2) Nivel de participación en actividades de mejora.		No se evidencian la participación de los grupos de interés en los planes de mejora.
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.		No se evidencia dilemas de conflictos éticos en nuestra institución.
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Los colaboradores participan activamente de manera voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social. Evidencias: cena navideña con la comunidad (100 personas) cercanas a nuestra institución, fotos, videos colgados en nuestra red social.	
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).	La Institución tiene establecido Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos para responder a sus necesidades, en nuestra encuesta de clima laboral 2022 tenemos un porcentaje de 80.18% con relación a calidad y orientación al usuario referentes a las quejas, trato recibido o la atención. Evidencias: Informes de la OAI y 311, encuesta de clima laboral 2023	No se evidencian Buzones de quejas y sugerencias, donde los grupos de interés puedan depositar sus sugerencias y quejas.

## 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.		
	Se muestran los resultados de los índices de productividad, relacionados a la medición del enfoque a resultados y productividad donde el 52.48% de los colaboradores está muy de acuerdo y reconoce el impacto del trabajo su trabajo en la institución. Evidencia: Encuesta de Clima Organizacional 2023.	

2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Se puede evidenciar la medición del resultado en del uso de herramientas digitales de información y comunicación en nuestra institución el 77.85% de nuestros colaboradores usan las herramientas digitales para su desempeño laboral. Evidencia: Informe Encuesta de Clima Laboral 2023	No se evidencia un plan de acción de mejora de los resultados de la encuesta de clima laboral.
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.	RTVD promueve y apoya la profesionalización de sus colaboradores. Más del 85% de los colaboradores que son convocados a capacitaciones participan y aprueban las mismas. Evidencia: Programa de capacitación Anual, Registro de participación.	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se evidencias reconocimientos ni individuales ni en conjunto a los colaboradores de nuestra institución.

**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
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria	La Institución Impactó positivamente en la calidad de vida de los ciudadanos.	

<p>(charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>Evidencias: Operativo oftalmológico destinado a los grupos de interés con la participación de 40% de nuestros colaboradores fueron beneficiados y Charlas rescatando valores graduando 20% colaboradores de nuestra institución en la primera etapa. Actividad infantil y recreativa realizada en la sede de la CERTV integrando la comunidad y las familias del sector de Villa Consuelo.</p>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>CERTV contribuye a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; con los procesos que se realizan y las ofertas establecidas de compra de productos de comercio justo.</p> <p>Evidencias: Informe de Adjudicaciones Mipymes Industriales y Memorias Institucional 2023</p>	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>CERTV realiza gestiones con otras instituciones para favorecer a los grupos de interés y nuestro entorno.</p> <p>Evidencia: Acuerdos con Comedores económicos más del 85% serán beneficiadas de esta relación interinstitucional, préstamo de instalaciones para instalación del comedor económico.</p>	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>		<p>No se evidencia el impacto económico en el desarrollo de la comunidad.</p>
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>Hemos impartido capacitaciones sobre el comportamiento ético, donde los servidores se instruyen sobre la transparencia ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad de todos los empleados.</p> <p>Evidencias Código de Ética, Charlas de régimen ético con las cuales hemos impactado al 25% de nuestros</p>	

	empleados siendo estos multiplicadores en su puestos de trabajos con sus compañeros disciplinario, Comisión de Ética	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	Mediante el establecimiento de normas internas nos enfocamos en la reducción del consumo energético. De igual forma hemos reducido un 15% el consumo de combustible con una organización y un plan rotativo que permite efficientizar el uso de nuestros vehículos Evidencia: Circulares y comunicaciones internas.	No se evidencia programas enfocados en la conservación medio ambiental.
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.).	Nuestra institución cuenta con un código de ética donde se promueve en nuestros colaboradores la transparencia de los servicios ofrecidos a los grupos de interés y esto nos da una buena percepción hacia la opinión pública hemos obtenido un 98.54% en transparencia de las informaciones colgados en nuestro portal. Evidencias: Código de Ética, talleres de ética, fotos, relación de empleados capacitados.	

### 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 planes documentados para la preservación de los recursos.

<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Nuestra institución ha forjado relaciones interinstitucionales a fin de beneficiar el entorno y la comunidad y los grupos de interés. Evidencias: Acuerdos con los comedores económicos habiendo beneficiado a más de 1,000 personas, acuerdos con INESPRES beneficios de un 45% de nuestros colaboradores, acuerdos con INFOTEP el 70% de nuestros colaboradores se benefician directamente de dicho acuerdo, acuerdos con la MESCYT y la MINERD, Evidencias fotos y firmas de acuerdos.</p>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Contamos con un equipo de trabajo bajo la dirección de nuestro departamento de Comunicaciones responsable de mantener una imagen institucional positiva en los medios de comunicación en el último trimestre hemos recibido una valoración positiva sobre nuestros programas de comunicación de nuestro canal. Evidencias: 3 nominaciones a los premios SOBERANOS.</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 programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Nuestra institución cree en dar oportunidad a los grupos socialmente desfavorecidos y las personas que viven con una discapacidad. Evidencias: nómina de gestión humana.</p>	<p>No se evidencia políticas claras a favor de los grupos desfavorecidos o minoría étnicas.</p>
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>		<p>No se evidencian actividades filantrópicas donde participan los empleados.</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>No se evidencian intercambios de información, participación en coloquios en nuestra institución.</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).	Nuestra institución cuenta con un comité de prevención de salud y riesgo en el trabajo Evidencia: conformación de comité de prevención de salud y riesgo en el trabajo. Evidencias: en nuestro plan de capacitación 2024 40% es enfocado en la prevención de los accidentes laborales y riesgos de salud de nuestros colaboradores.	No se evidencian informes de prevención de salud y riesgos laboral en la institución.
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 evidencia un método de medición para obtener estos resultados.

**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.		No se evidencian los resultados en términos de cantidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Nuestra institución realiza informes de monitoreo a programas televisivos de los cuales se obtienen los resultados que impactan a la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios. Evidencias: Rating, Memoria Institucional 2023, Informes trimestrales.	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		

	No se evidencia evaluaciones benchmarking en términos de productos y resultados.	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Nuestra institución da fiel seguimientos a los acuerdos arribados con otras instituciones del Estado Evidencia: acuerdo de colaboración con los 5 nacionales e internacional, instituciones gubernamentales, Comedores Económicos, INESPRES, MINERD, JCE, EDUMAS, Televisión Española.	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se evidencian evaluaciones externas y auditorías de desempeño
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se evidencian los resultados de las innovaciones en servicios.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	N/A	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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 evidencian mediciones resultados relacionados con la gestión de recursos humanos.
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se evidencia un manual de procesos y procedimientos actualizados en nuestra institución.
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se evidencian los resultados de los análisis comparativos de nuestra institución.
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	Nuestra institución da cumplimiento a cabalidad a los acuerdos y colaboraciones contraídos, con otras instituciones, hemos contraído 5 convenios con instituciones gubernamentales e internacional para la implementación de nuestro Instituto educativo.	No se evidencia informes de ejecución de los acuerdos.

	Evidencias: acuerdos con INESPRES, MINERD, EDUMAS, Comedores Económicos, JCE, Televisan Española y página web.	
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.).	A través de las herramientas tecnológicas, ha conseguido la eficiencia y la mejora de la prestación de servicios. Evidencia: Imágenes de las Redes, Sistema automatizado y Asignación de Flotas.	No se evidencian las estrategias y políticas implementadas para la organización y eficiencia de la burocracia administrativa.
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	En nuestra institución se realizan auditorías internas para salvaguardar los procesos y procedimientos, mensualmente se realizan auditorías a las nóminas y los expedientes financieros para asegurar que se cumplan con las normas establecidas. Evidencias: Unidad de la contraloría instalada en nuestra institución, nóminas auditadas, expedientes auditados.	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No se evidencian reconocimientos por participación en concursos de gestión de calidad.
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.		

	La institución es periódicamente monitoreada por la entidad reguladora DIGEPRES a través de los informes de ejecución de las metas físicas financieras de la institución respecto al cumplimiento en la ejecución del gasto. Evidencia: Reportes y evaluaciones del SIGEF
--	--

9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencia la implementación de metodología para medir resultados a través del análisis costo-efectividad.
---	--	---

**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.