

%	LINEAMIENTOS: AUTOEVALUACION CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA GESTION PUBLICA PARA EL EJERCICIO 2013	CÓDIGO : LIPL00-06 PÁG. : 1 de 20 FECHA : 26/03/2014 REVISIÓN : 0
---	--	--

1.0 TITULO:

LINEAMIENTOS: AUTOEVALUACIÓN CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA PARA EL EJERCICIO 2013

2.0 CONTROL DE CAMBIOS:

Revisión:	1	2	3	4	5	6	7	8
Fecha:								

3.0 DISTRIBUCIÓN:

DOCUMENTO:	FECHA	COPIA
ORIGINAL DIGITAL		1
COPIA IMPRESA		LD_LIPL00-06_R0

4.0 CONTROL DE DOCUMENTOS:

Ministerio de Gobernación



n ,
0 0.

NA

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

Lic. Sandra Hernández
 24/03/2014

Técnico de Calidad

Lic. Josefina Chávez de Artiga
 25/03/2014

Jefe Unidad Gestión de Calidad

Lic. Oscar Adán Burgos
 26/03/2014

Director de Planificación y Desarrollo Estratégico

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

	<p>LINEAMIENTOS:</p> <p>AUTOEVALUACION CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA GESTION PUBLICA PARA EL EJERCICIO 2013</p>	<p>CÓDIGO : LIPL00-06 PÁG. : 2 de 20 FECHA : 26/03/2014 REVISIÓN : 0</p>
--	--	--

5.0 Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. METODOLOGIA PARA REALIZAR LA AUTOEVALUACION DEL MIGOB (ENERO-DICIEMBRE 2013). 3	
3. DESARROLLO DE AUTOEVALUACIÓN.....	5
4. RECOMENDACIONES PARA DESARROLLAR LAS REUNIONES DE LOS EQUIPOS:.....	8
5. RECOMENDACIONES DE LA GUÍA:.....	9
6. CRITERIOS PARA ASIGNAR PUNTAJES.....	10
7. CRONOGRAMA DE TRABAJO.....	11

	<p>LINEAMIENTOS:</p> <p>AUTOEVALUACION CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA GESTION PUBLICA PARA EL EJERCICIO 2013</p>	<p>CÓDIGO : LIPL00-06 PAG.: 3 de 20 FECHA: 26/03/2014 REVISIÓN : 0</p>
--	--	---

1. INTRODUCCIÓN

La Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, de la cual El Salvador es firmante; establece en sus lineamientos la necesidad de realizar procesos de autoevaluación en las instituciones públicas, de manera sistemática anualmente.

El Ministerio de Gobernación, realizó su primera autoevaluación en octubre y noviembre del 2010, de manera global, utilizando el procedimiento de conformar grupos multidisciplinarios, integrados por técnicos de las diferentes Direcciones, asignándoles los diferentes acápite de la guía, los cuales se integraron para formular la autoevaluación general del MIGOB.

De acuerdo con la experiencia de ese año y la adopción de sugerencias propuestas por miembros de la Red de Calidad, se determinó cambiar el mecanismo de autoevaluación a partir de los años 2011 y 2012, que consistió en autoevaluarse cada una de las Direcciones del MIGOB y hacer un consolidado promediando los resultados a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico.

Para la autoevaluación del ejercicio 2013, atendiendo lineamientos de parte de la Subsecretaría de Gobernabilidad y Modernización del Estado, se mantendrá la última metodología de evaluarse cada Dirección, con la variante de hacer un consolidado por las Direcciones Misionales, otro por las Direcciones Corporativas, y otro a nivel institucional.

2. METODOLOGÍA PARA REALIZAR LA AUTOEVALUACIÓN DEL MIGOB (ENERO-DICIEMBRE 2013).

En cumplimiento a requerimiento hecho por la Secretaría de Asuntos Estratégicos y la Subsecretaría de Gobernabilidad y Modernización del Estado, referente a la autoevaluación del Ministerio de Gobernación con base a la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, se emiten las siguientes indicaciones:

1. Cada una de las Direcciones realizará su propia autoevaluación, respaldándola con la evidencia correspondiente y suficiente con que se cuente, remitiendo a más tardar **8 de abril 2014** a la Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico los formatos completamente llenos y que corresponde al año 2013.

Cabe hacer notar que al momento de determinar una calificación en la autoevaluación, dicha calificación debe sustentarse en evidencias. La falta de evidencia o contar con evidencias poco robustas debe generar la determinación de una baja calificación. (Utilizar calificaciones expuestas en la guía de autoevaluación)

FPLCA-01

	<p>LINEAMIENTOS:</p> <p>AUTOEVALUACION CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA GESTION PUBLICA PARA EL EJERCICIO 2013</p>	<p>CÓDIGO : LIPL00-06 PÁG. : 4 de 20 FECHA : 26/03/2014 REVISIÓN : 0</p>
--	--	---

2. Las preguntas que no aplican a sus áreas en el formulario de autoevaluación, deberán ser llenadas en el espacio correspondiente con las palabras "**no aplica**", y en la casilla donde se debe anotar el puntaje pertinente, **no colocar cantidades y deberán marcarlo con color rojo**.
3. Los formatos a utilizar son:
 - > Guía de Autoevaluación
 - > Análisis gráfico de los resultados, (Anexo 1)
 - > Matriz de priorización de oportunidades de Mejora, (Anexo 2)
 - > Acciones para desarrollar el Plan de Mejora, (Anexo 3)
 - > Plan de Mejora, (Anexo 4)
 - > Cronograma de trabajo Plan de Mejora. (Anexo 5)

Todos estos formatos están incluidos en el archivo de Excel "FORMATOS AUTOEVALUACIÓN MIGOB", y se completarán solamente las celdas marcadas en color verde. Si es necesario ampliar la información, esta debe hacerse en la hoja adicional del mismo archivo.

Adicionalmente se deberá elaborar y enviar el informe final, explicando entre otros temas:

- > Nombre, cargo y área de trabajo de los integrantes del grupo de trabajo.
 - > Metodología utilizada en el desarrollo de la actividad de autoevaluación.
 - > Expresar que los resultados se encuentran respaldados con las evidencias pertinentes.
4. Los formatos serán enviados a través de los correos de los Directores y empleados responsables de la coordinación de la autoevaluación en cada una de las Direcciones.
 5. Las Oportunidades de Mejora, deben responder al análisis de las preguntas que han obtenido **menor puntaje**, teniendo como efecto una mayor brecha para cumplir con los requerimientos de la Carta. Estas deberán ser priorizadas de acuerdo al formato establecido.
 6. La autoevaluación (formatos completamente llenos) y el informe final deberá ser enviada a la Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico el **9 de abril 2014** de forma digital, en este sentido deberá enviarse vía email a las siguientes Direcciones: iosefina.artiga@gobnacion.gob.sv, sandra.hernandez@gobnacion.gob.sv, en USB o CD.
 7. Posteriormente como parte del proceso de autoevaluación, la Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico, consolidará por grupos los resultados, clasificando las Direcciones Misionales y las Direcciones Corporativas, así también el consolidado de todas las Direcciones con el objeto de obtener la autoevaluación global del Ministerio de Gobernación.

FPLCA-01

	<p>LINEAMIENTOS:</p> <p>AUTOEVALUACION CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA GESTION PUBLICA PARA EL EJERCICIO 2013</p>	<p>CÓDIGO : LIPL00-06 PÁG. : 5 de 20 FECHA : 26/03/2014 REVISIÓN : 0</p>
--	--	---

El grupo de las Direcciones Misionales, se compone por:

- a) Dirección General de Correos
- b) Dirección General del Cuerpo de Bomberos de El Salvador
- c) Dirección General de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres.
- d) Dirección General del Registro de Asociaciones y Fundaciones sin Fines de Lucro.
- e) Dirección de Imprenta Nacional
- f) Dirección de Espectáculos Públicos, Radio y Televisión

El grupo de las Direcciones Corporativas, se compone por:

- a) Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas
- b) Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico
- c) Dirección de Desarrollo Tecnológico
- d) Dirección de Administración y Logística
- e) Dirección de Infraestructura y Mantenimiento
- f) Dirección de Recursos Humanos y Bienestar Laboral
- g) Dirección Jurídica
- h) Dirección de Centros de Gobierno
- i) Unidad de Auditoría Interna
- j) Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional
- k) Unidad Financiera Institucional

3. DESARROLLO DE AUTOEVALUACIÓN

1. Cada Dirección conformará su Equipo de Trabajo, de acuerdo a la cantidad de participantes propuestos, pudiendo considerar una cantidad mayor o menor, si así lo estima conveniente, mencionando en el informe las razones de considerar una cantidad diferente. De acuerdo con los lineamientos emitidos por la Subsecretaría de Gobernabilidad y Modernización del Estado se pretende lograr una alta participación de nuestro personal en la autoevaluación.

FPLCA-01

	LINEAMIENTOS: AUTOEVALUACION CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA GESTION PUBLICA PARA EL EJERCICIO 2013	CÓDIGO : LIPL00-06 PAG.: 6 de 20 FECHA : 26/03/2014 REVISIÓN : 0
--	--	---

N°	ÁREAS A EVALUAR DIRECCIONES MISIONALES	CANTIDAD DE PARTICIPANTES PROPUESTOS
1	Dirección General de Correos	50
2	Dirección General del Cuerpo de Bomberos de El Salvador	40
3	Dirección General de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres	11
4	Dirección General del Registro de Asociaciones y Fundaciones sin Fines de Lucro	6
5	Dirección de Imprenta Nacional	15
6	Dirección de Espectáculos Públicos Radio y Televisión	3
TOTAL		125

N°	ÁREAS A EVALUAR DIRECCIONES CORPORATIVAS	CANTIDAD DE PARTICIPANTES PROPUESTOS
1	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Publicas	3
2	Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico	4
3	Dirección de Desarrollo Tecnológico	3
4	Dirección de Administración y Logística	12
5	Dirección de Infraestructura y Mantenimiento	6
6	Dirección de Recursos Humanos y Bienestar Laboral	6
7	Dirección Jurídica	4
8	Dirección de Centros de Gobierno	5
9	Unidad de Auditoría Interna	3
10	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional	5
11	Unidad Financiera Institucional	7
TOTAL		58

2. Es importante tomar en cuenta el lineamiento emitido por la Subsecretaría de Gobernabilidad y Modernización del Estado que considera que los equipos de trabajo que se conformen para desarrollar el ejercicio de autoevaluación deben ser multifuncionales, evitando que estén en el mismo grupo un jefe junto a sus subalternos, salvo en los casos que el clima organizacional lo permita. Además es importante destacarle la oportunidad de participar en la autoevaluación a la parte sindical de la Institución.

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

	<p>LINEAMIENTOS:</p> <p>AUTOEVALUACION CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA GESTION PUBLICA PARA EL EJERCICIO 2013</p>	<p>CÓDIGO: LIPL00-06 PAG. : 7 de 20 FECHA : 26/03/2014 REVISIÓN : 0</p>
--	--	--

3. De preferencia, y de ser posible, los integrantes del Equipo de trabajo deberán cumplir el siguiente perfil:

Característica	Descripción
Trabajo en Equipo	Está presto a ayudar en las diferentes tareas que realice el Equipo y que resulte fácil trabajar con él, que contribuya a crear un buen ambiente de trabajo.
Integridad y Respeto	Defiende sus puntos de vista con firmeza, pero sin menospreciar otras opiniones.
Analítico	Busca y propone soluciones.
Compromiso con la Institución	Acepta sus obligaciones y responde de las mismas.
Trabajador	Dispuesto a asumir nuevas tareas.
Conocimiento general de la Dirección y/o del Ministerio.	Que conozca y se le facilite identificar las amenazas, oportunidades, debilidades y fortalezas de la Dirección.

4. Cada Director o Directora del área designará al coordinador del equipo de Autoevaluación; y, enviará en memorando firmado y sellado a la Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico del MIGOB, la conformación del Equipo de autoevaluación de su Dirección, a más tardar el **01 de abril 2014**, mencionando el nombre, cargo funcional y área a la que pertenecen los integrantes, así como el horario de reuniones, el cual no excederá del **9 de abril 2014**.
5. El Coordinador del equipo se encargará de dirigir las sesiones y entregar al Director(a) del área el informe final, para su validación.
6. El Director(a) deberá enviar a la Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico, con su firma y sello el Informe Final de la Autoevaluación.
7. Se designará un Secretario del Equipo, quien se encargará de: convocar, controlar la asistencia, completar los formatos, obtener las evidencias determinadas y elaborar el informe final, determinando y priorizando los puntos fuertes y las áreas a mejorar, así como el procedimiento utilizado en el desarrollo de la actividad de autoevaluación, haciendo constar que los resultados se encuentran respaldados con las evidencias pertinentes.
8. Las Direcciones que cuenten con más de 10 miembros en el Equipo de Trabajo, podrán crear las mesas de trabajo que consideren necesarias, estipulándoles los acápites y luego consolidar la autoevaluación. De preferencia conformar las mesas de trabajo de forma multifuncional, evitando que estén en una misma mesa un jefe junto a sus subalternos; esto siempre y cuando sea factible.

FPLCA-01



LINEAMIENTOS:

**AUTOEVALUACION CARTA IBEROAMERICANA
DE CALIDAD EN LA GESTION PUBLICA PARA EL
EJERCICIO 2013**

CÓDIGO : LIPL00-06
PAG. : 8 de 20
FECHA : 26/03/2014
REVISIÓN : 0

9. **Todos los integrantes del equipo deberán conocer la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública;**
10. **Se debe leer en su totalidad la Guía de Autoevaluación, antes de responderla de manera que todo el equipo comprenda claramente el contenido de la misma para responder objetivamente.**
11. Se deben analizar y discutir las preguntas y evaluaciones del avance. Reflexionar cada uno de los criterios. *(Procurar no entrar en discusiones estériles, o intervenciones que repitan lo ya expresado, es necesario establecer tiempo de discusión).* El Coordinador es el responsable de administrar el tiempo.
12. Ser autocríticos y objetivos, procurando huir de justificaciones.
13. Las autoevaluaciones serán validadas por el Titular para luego ser enviados los resultados a la Subsecretaría de Gobernabilidad y Modernización del Estado a más tardar **el 2 de mayo 2014.**

4. RECOMENDACIONES PARA DESARROLLAR LAS REUNIONES DE LOS EQUIPOS:

Cada Dirección debe guardar las siguientes consideraciones para cumplir de manera eficaz con la tarea de la autoevaluación:

1. El lugar y horario para realizar las sesiones serán establecidas por cada equipo de común acuerdo y deberá enviarse la programación a la Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico.
2. Debe procurarse un lugar de reuniones adecuado que ofrezca las condiciones básicas para desarrollar la autoevaluación, tales como: iluminado, ventilado, limpio, y computadora.
3. Se deben establecer, aplicar y respetar las reglas de comportamiento y participación durante el desarrollo de las sesiones. El Coordinador será responsable de que se cumplan las reglas.
4. Es importante que todos los miembros del equipo tengan participación activa, para esto, es indispensable, que el Coordinador propicie un ambiente de cordialidad para lograr la aportación de ideas de cada uno de los integrantes del equipo.
5. El equipo puede requerir el apoyo de otros empleados de la misma u otra Dirección, si lo considera conveniente, a fin de contar con los medios necesarios para una mejor autoevaluación.

FPLCA-01

	<p>LINEAMIENTOS:</p> <p>AUTOEVALUACION CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA GESTION PUBLICA PARA EL EJERCICIO 2013</p>	<p>CÓDIGO : LIPL00-06 PAG. : 9 de 20 FECHA : 26/03/2014 REVISIÓN : 0</p>
--	--	--

6. Los facilitadores para atender las consultas son: Lic. Josefina de Artiga, Lic. Sandra Hernández de Quiñónez y Lic. Raúl Ramos, de la Unidad de Gestión de Calidad, de la Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico, quienes podrán asistir a las reuniones previamente convocados.

5. RECOMENDACIONES DE LA GUÍA:

Se mencionan algunas recomendaciones que contiene la guía de autoevaluación, con la finalidad de hacer mayor énfasis, pero debe ser leída en su totalidad.

1. Lo que se busca con esta autoevaluación, es que la Institución adquiera una madurez que permita lograr una autoevaluación lo más objetiva posible, sin necesidad de que haya externos supervisando u orientando este trabajo. La autoevaluación que se realice será comprobada por miembros de la Red de Calidad de la Subsecretaría de Gobernabilidad y Modernización del Estado, por lo que deben obtenerse y resguardar las evidencias existentes que respalden la evaluación.
2. Se ha incorporado a la Guía un puntaje de evaluación simple, que permitirá establecer el grado de avance de la Dirección y el Ministerio, respecto a cada pregunta o bloque de preguntas, de cada capítulo de la Carta y el grado de avance total.
3. **Por ningún motivo el formato de la Guía de Autoevaluación, debe ser modificado, en su contenido ni en su forma, no se debe agregar ni eliminar filas ni columnas.**
4. Es conveniente que participe la mayor cantidad posible de integrantes de la Dirección, para lograr un amplio compromiso e incorporar la auto evaluación a la rutina de la organización y tomarse como base para los Planes Anuales de Trabajo.
5. Es necesario que el informe final de la autoevaluación de cada Dirección e institucional, se haga del conocimiento de todo el personal, de tal forma que se puedan apreciar los logros y áreas que requieren fortalecerse para mejorar la gestión y resultados como compromiso de todos.
6. Cada Director(a) avalará el informe final de su área; el Titular del Ministerio avalará en su conjunto las autoevaluaciones las que se remitirán a la Subsecretaría de Gobernabilidad y Modernización del Estado.

FPLCA-01

v y	LINEAMIENTOS: AUTOEVALUACION CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA GESTION PUBLICA PARA EL EJERCICIO 2013	CÓDIGO : LIPL00-06 PÁG. : 10 de 20 FECHA: 26/03/2014 REVISIÓN : 0
-----	--	--

6. CRITERIOS PARA ASIGNAR PUNTAJES

Para definir el nivel al responder cada una de las preguntas (0 a 10), tenga en cuenta lo siguiente:

NIVEL BAJO (1 - 2 - 3 - 4) :

El Ministerio y/o la Dirección no tienen estrategias, políticas y acciones definidas o las que tiene definidas no involucran al personal o no muestran resultados satisfactorios. No hay evidencias o las que existen son anecdóticas o esporádicas y los resultados pobres. La implementación de la Carta es mínima o se encuentra en una fase inicial.

NIVEL MEDIO (5 - 6 - 7 - 8) :

El Ministerio y/o la Dirección tiene estrategias, políticas, acciones definidas y resultados buenos en la mayoría de los aspectos y/o en las principales áreas del Ministerio. Hay una participación activa del personal, el cual está involucrado en las acciones ejecutadas. Hay evidencias documentadas de tendencias positivas y buen desempeño, con aspectos a mejorar. La implementación de la Carta es parcial o avanzada.

NIVEL ALTO (9 - 10):

El Ministerio y/o la Dirección tienen estrategias, políticas, acciones sistemáticas y procesos definidos, los cuales se ejecutan con la participación e involucramiento de todo el personal. Los resultados son excelentes con amplias evidencias y ciclos de mejora en todos los aspectos. El desarrollo alcanzado en la implementación de la Carta demuestra que el Ministerio es un modelo a seguir y un referente a nivel nacional e internacional.

FPLCA-01

	<p>LINEAMIENTOS:</p> <p>AUTOEVALUACION CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA GESTION PUBLICA PARA EL EJERCICIO 2013</p>	<p>CÓDIGO : LIPL00-06 PÁG. : 12 de 20 FECHA: 26/03/2014 REVISIÓN : 0</p>
--	--	--

8. ANEXOS

Nombre del Anexo	N°
Análisis gráfico de los resultados	Anexo 1
Matriz de priorización de oportunidades de Mejora	Anexo 2
Acciones para desarrollar el Plan de Mejora	Anexo 3
Plan de Mejora	Anexo 4
Cronograma de trabajo Plan de Mejora	Anexo 5

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno_externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

	LINEAMIENTOS: AUTOEVALUACION CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA GESTION PUBLICA PARA EL EJERCICIO 2013	CÓDIGO : LIPL00-06 PÁG. : 13 de 20 FECHA : 26/03/2014 REVISIÓN : 0
--	--	---

ANEXO 1: ANÁLISIS GRAFICO DE LOS RESULTADOS

ANALISIS GRAFICO DE LOS RESULTADOS

FPL00-31
25/03/2014
REV: 0

DIRECCION

DIRECCION

		Brecha	Maximo puntaje	Puntos	Nivel
4	Servicio Público	10	10	0	
4	Medición y utilización de Resultados	10	10	0	
5	Legitimidad Democrática	10	10	0	
5	Igualdad, mérito y capacidad	10	10	0	
6	Transparencia y participación ciudadana	10	10	0	
7	Legalidad	10	10	0	
8	Coordinación y cooperación	10	10	0	
9	Ética pública	10	10	0	
10	Acceso universal	10	10	0	
11	Continuidad en la prestación de servicios	10	10	0	
12	Imparcialidad	10	10	0	
13	Eficacia	10	10	0	
14	Eficiencia	10	10	0	
15	Economía	10	10	0	
16	Responsabilización	10	10	0	
17	Evaluación permanente y mejora continua	10	10	0	
Total		160	160	0	

PRINCIPIOS INSPIRADORES
(CAPITULO SEGUNDO)

4 4 5 5 6 7 9 10 11 12 13 14 15 16 17

NIVEL	CANTIDAD
BAJO	
MEDIO	
ALTO	
TOTAL	0

E.3. DEBERES Y DERECHOS DE LOS CIUDADANOS (CAPITULO TERCERO)

DIRECCION					
		Brecha	Máximo puntaje	Puntos	Nivel
18 a	Deberes y derechos de los ciudadanos - Acceso a los servicios	10	10	0	
18 b	Acceso a la información	10	10	0	
18 c	Mecanismos para acceso a la información	10	10	0	
18 d	Identificación de Autoridades y Funcionarios	10	10	0	
18 e	Peticiones, solicitudes o reclamos	10	10	0	
18 f	Participación en el diseño y mejora del servicio	10	10	0	
18 g	Normas y procedimientos aplicables al trámite	10	10	0	
18 h	Mecanismos para modificación de datos	10	10	0	
18 i	Evaluación y efectividad sobre derechos y deberes	10	10	0	
18 j	Políticas y evaluación del desempeño	10	10	0	
Total		100	100	0	

DIRECCION

DEBERES Y DERECHOS DE LOS CIUDADANOS
(CAPITULO TERCERO)



NIVEL	CANTIDAD
BAJO	
MEDIO	
ALTO	
TOTAL	0

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

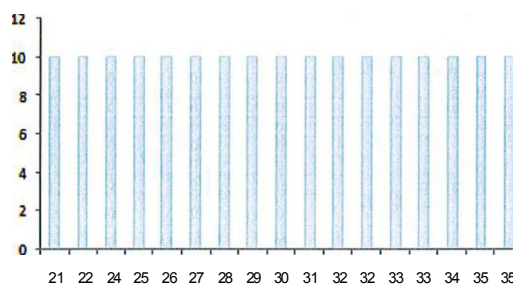
	LINEAMIENTOS: AUTOEVALUACION CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA GESTION PUBLICA PARA EL EJERCICIO 2013	CÓDIGO : LIPL00-06 PAG. : 14 de 20 FECHA : 26/03/2014 REVISIÓN : 0
---	--	---

E.4. ORIENTACIONES Y ESTRATEGIAS (CAPITULO IV)
**E 5 Sección I ORIENTACIONES PARA FORMULAR POLITICAS Y
ESTRATEGIAS DE CALIDAD EN LA GESTION PUBLICA**

DIRECCION					
		Brecha	Maximo puntaje	Puntos	Nivel
21	Decisión política y perspectiva sistémica	10	10	0	
22	Calidad institucional	10	10	0	
24	Gestión pública al servicio de la ciudadanía	10	10	0	
25	Satisfacción equilibrada de necesidades y expectativas	10	10	0	
26	Hacia una gestión pública para resultados	10	10	0	
27	Compromiso social y ambiental	10	10	0	
28	Responsabilidad directiva, liderazgo y constancia de objetivos	10	10	0	
29	Calidad a nivel político y directivo	10	10	0	
30	Gestión por procesos	10	10	0	
31	Gestión por procesos orientados al ciudadano	10	10	0	
32	Compromiso al desarrollo del personal	10	10	0	
32	Desarrollo de capacidades de los funcionarios públicos	10	10	0	
33	Normas éticas y profesionalizaron	10	10	0	
33	Trabajo colaborativo, participativo e incentivo	10	10	0	
34	Participación de los empleados públicos	10	10	0	
35	Aprendizaje innovación y mejora de la calidad	10	10	0	
36	Colaboración y cooperación	10	10	0	
Total		170	170	0	

DIRECCION

ORIENTACIONES Y ESTRATEGIAS (CAPITULO IV)
ORIENTACIONES PARA FORMULAR POLITICAS Y
ESTRATEGIAS DE CALIDAD EN LA GESTION PUBLICA
(CAPITULO CUARTO)



NIVEL	CANTIDAD
BAJO	
MEDIO	
ALTO	
TOTAL	0

FPLCA-01

	LINEAMIENTOS: AUTOEVALUACION CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA GESTION PUBLICA PARA EL EJERCICIO 2013	CÓDIGO : LIPL00-06 PAG.: 15 de 20 FECHA: 26/03/2014 REVISIÓN : 0
--	--	---

E.6. Sección II USO DE ACCIONES E INSTRUMENTOS PARA LA CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA
(CAPÍTULO CUARTO)

DIRECCION

DIRECCION					
		Brecha	Máximo puntaje	Puntos	Nivel
37	Acciones, técnicas e instrumentos de calidad	10	10	0	
38	La dirección estratégica y el ciclo de mejora	10	10	0	
39	Ciclos de Mejora	10	10	0	
40	Prospectiva y análisis de la opinión ciudadana	10	10	0	
41	Detección y priorización atributos de calidad	10	10	0	
42	Participación ciudadana para la mejora de la calidad	10	10	0	
43	Adopción de modelos de excelencia	10	10	0	
44	Premios a la calidad o excelencia	10	10	0	
45	Aplicación de la gestión por procesos	10	10	0	
45 a	Identificación de necesidades y Espectativas .	10	10	0	
45 b	Identificación de procesos	10	10	0	
45 c	Definición objetivos y beneficios	10	10	0	
45 d	Detalle de actividades de procesos	10	10	0	
45 e	Definición de obligaciones de los procesos	10	10	0	
45 f	Definición de indicadores	10	10	0	
45 g	Definición de sistemas de gestión de procesos	10	10	0	
46	Los equipos y proyectos de mejora	10	10	0	
47	Cartas compromiso servicios al ciudadano	10	10	0	
48	Seguimiento y evaluación de cartas	10	10	0	
49	Mecanismos de difusión de información relevante para el ciudadano	10	10	0	
50	La mejora de la normatividad	10	10	0	
51	El gobierno electrónico	10	10	0	
52	Medición y evaluación	10	10	0	
53	Análisis de resultados	10	10	0	
54	Obtención de información crítica	10	10	0	
55	Revisiones de los Sistemas de gestión	10	10	0	
56	Sugerencias quejas y reclamos de los ciudadanos	10	10	0	
57	Sistemas de gestión normalizados	10	10	0	
68 a	Gestión del conocimiento	10	10	0	
58 b/c	Sistematización de la gestión del conocimiento	10	10	0	
58 d	Inventario de la competencia	10	10	0	
58 e	Procesos de gestión de los repositorios	10	10	0	
58 f	Beachmarketing	10	10	0	
58 g	Participación de partes interesadas	10	10	0	
59	Comparación e intercambio de mejores prácticas	10	10	0	
60	Aportaciones y sugerencias de funcionarios públicos	10	10	0	
	Total	360	360	0	

USO DE ACCIONES E INSTRUMENTOS PARA LA CLIDAD EN LA GESTION PUBLICA (CAPITULO CUARTO)

12
10
8
6
4
2

37 39 41 43 45 45b 45d 45f 46 48 50 S2 54 56 58a 58d 58f 59

NIVEL	CANTIDAD
BAJO	
MEIO	
ALTO	
TOTAL	0

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno_ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

E.7. CONSIDERACIONES FINALES (CAPITULO QUINTO)

DIRECCION					
		Brecha	Maximo puntaje	Puntos	Nivel
61	Proceso estructurado orientado a cambios sustanciales y sostenibles	10	10	0	
63	Estrategias atentas a cambios del entorno	10	10	0	
64	Liderazgo y compromiso político y directivo hacia la implementación de la carta iberoamericana de calidad en la gestión pública	10	10	0	
		30	30	0	

CON SIDERACIONES FINALES
(CAPITULO QUINTO)



NIVEL	CANTIDAD
BAJO	
MEDIO	
ALTO	
TOTAL	0

Brechas de los capítulos

DIRECCION			
	Brecha	Maximo puntaje	Puntaje Obtenido
Principios Inspiradores	160	160	0
Deberes y Derechos de los Ciudadanos	100	100	0
Orientaciones y Estrategias	170	170	0
Uso de Acciones e Instrumentos para la Calidad	360	360	0
Consideraciones Finales	30	30	0

DIAGNOSTICO DE LA
BRECHA DE LOS CAPITULOS DE LA CARTA



Principios Inspiradores Deberes y Derechos de los Ciudadanos Orientaciones y Estrategias Uso de Acciones e Instrumentos para la Calidad Consideraciones Finales

