**Modelo SIGUE GTO de Calidad en la Gestión Pública Estatal**

**Informe de Autoevaluación Institucional**

|  |  |
| --- | --- |
| **Dependencia o Entidad** |   |
| **Nombre del (o la) Titular** |   |
| **Año de Ingreso:** |  |
| **Fecha Presentación del Documento** |   |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Enlace SIGUE en la dependencia o entidad** | **Nombre-Cargo** |  |
| **Correo electrónico** |  |
| **Teléfono de contacto** | **Fijo** |  | **Celular** |  |
| **Enlace SIGUE en la dependencia o entidad** | **Nombre-Cargo** |  |
| **Correo electrónico** |  |
| **Teléfono de contacto** | **Fijo** |  | **Celular** |  |
|  **Integrantes del Equipo de Mejora en la Institución** |
| **Nombre** | **Cargo** |
| **1** |  |  |
| **2** |  |  |
| **3** |  |  |
| **4** |  |  |
| **5** |  |  |
| **6** |  |  |
| **7** |  |  |
| **8** |  |  |
| **9** |  |  |
| **10** |  |  |
| **11** |  |  |
| **12** |  |  |
| **13** |  |  |
| **14** |  |  |

**INSTRUMENTO DE AUTOEVALUACIÓN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **LIDERAZGO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA** |  |  |
| Este criterio examina:• La forma en que la Organización establece su estrategia, sus objetivos estratégicos y sus planes de acción de corto y largo plazo, y se organiza para alcanzarlos. También examina cómo se despliegan estos planes en la organización y cómo se hace seguimiento de su desempeño.• Cómo la dirección de la Institución conduce y evalúa el desempeño de la organización, con miras a desarrollar y mantener una organización competitiva. |
| **1.1** | **DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA: CÓMO LA ORGANIZACIÓN ESTABLECE SU ESTRATEGIA** |
| **1.1.1** | **¿Cómo se realiza la planeación estratégica de la organización para guiar sus acciones hacia el cumplimiento de su misión y visión?**  |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?, ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|  Desde el años 2018…. |
| Documentos y registros de referencia:  |
| NOTA: la planeación estratégica es un plan a 3 ó 5 años que incluye aquello que la organización va a realizar para acercarse al cumplimiento de su visión. La planeación estratégica contiene los siguientes componentes: visión, misión, objetivos, indicadores, metas, plazos y planes de acción. En algunas organizaciones se traduce en un plan anual. |
| **1.1.2** | **¿Cómo se consideran en la planeación estratégica de la organización las necesidades y expectativas de los usuarios y usuarias?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?, ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |
|   |
| **1.1.3** | **¿Cómo se consideran en la planeación estratégica de la Institución las capacidades de la organización?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?, ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |
| **Nota:** las capacidades de la organización consideran al menos las necesidades de los recursos humanos, las capacidades operacionales de la organización y la disponibilidad de recursos. |
| **1.1.4** | **¿Cómo se consideran las condiciones de entorno, los requerimientos de los organismos asociados, y los proveedores en la planeación estratégica de la organización?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?, ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |
| **Nota 1:** Las condiciones del entorno se refieren a aquellas en la que está inserta la organización, que ésta no controla pero afectan su gestión.**Nota 2:** Los organismos asociados son organizaciones relacionadas con la gestión Institucional.. |
| **1.2** | **IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA: CÓMO LA ORGANIZACIÓN DESPLIEGA SU ESTRATEGIA.** |
| **1.2.1** | **¿Cómo hace la Institución para que las personas servidoras públicas conozcan, adopten e incorporen en su trabajo su misión, visión y valores?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?, ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |
|   |
| **1.2.2** | **¿Cómo se desarrollan los planes de acción para alcanzar las metas definidas?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?, ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia:**Nota:** Los planes de acción contienen las actividades a realizar, programa de trabajo, plazos y responsables para su aplicación. |
| **1.2.3** | **¿Cómo da a conocer a las personas servidoras públicas las metas y los planes de acción para su implementación?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?, ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia:  |
| **1.2.4** | **¿Cómo se comunica a las personas servidoras públicas el avance respecto a las metas de la organización?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?, ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |
|   |
| **1.3** | **LIDERAZGO PARA EL DESEMPEÑO DE LA EXCELENCIA: CÓMO EVALÚA SU DESEMPEÑO LA ORGANIZACIÓN** |
| **1.3.1** | **¿Cómo evalúan el o la titular y los directivos, el desempeño de la organización respecto a sus metas?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?, ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **1.3.2** | **¿Cómo se levanta, analiza y revisa la información referente al estado de avance de los planes de acción y metas derivados de la estrategia?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?, ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **1.3.3** | **¿Cómo se aseguran, el o la Titular y los directivos, del cumplimiento de las metas establecidas?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?, ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **1.3.4** | **¿Cómo se usan los resultados de las evaluaciones al desempeño para mejorar la gestión de la organización?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?, ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |
|   |
| **1.3.5** | **¿Cómo se involucra y da acceso a las oportunidades de mejora a todas las personas servidoras públicas en la gestión de la Institución?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?, ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |
|   |
| **1.4** | **LIDERAZGO DE LA O EL TITULAR Y EL PERSONAL DIRECTIVO** |
| **1.4.1** | **¿Cómo el o la titular y los directivos, hacen que las personas servidoras públicas reconozcan como prioritaria la atención en los usuarios y usuarias?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?, ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |
|   |
| **1.4.2** | **¿Cómo el o la titular y los directivos, estimulan y fomentan la colaboración dentro de la organización y la coordinación entre las distintas unidades y áreas?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?, ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |
|   |
| **1.4.3** | **¿Cómo el o la titular y los directivos, promueven la pro actividad en su personal, estimulan la iniciativa y el desarrollo de nuevas ideas?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?, ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |
|   |
| **1.4.4** | **¿Cómo se reconoce al personal y/o equipos de trabajo de la organización por buenos rendimientos alcanzados, adhesión a los valores y compromiso con los usuarios y usuarias, u otros factores relevantes para la Institución?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?, ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **1.4.5** | **¿Qué instancias formales de comunicación interna hay en la organización para que las personas servidoras públicas tengan acceso el o la titular y los directivos?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **2** | **COMPROMISO Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS** |
| Este criterio examina cómo las entidades y dependencias permiten a las personas servidoras públicas desarrollar y utilizar su máximo potencial, mantener y apoyar un ambiente de trabajo y un clima laboral que conduzca a rendimientos de excelencia. |
| **2.1** | **GESTIÓN DEL PERSONAL: CÓMO LAS POLÍTICAS Y PROCESOS DE GESTIÓN DEL PERSONAL CONTRIBUYEN A MATERIALIZAR LOS PLANES DE LA ORGANIZACIÓN.** |
| **2.1.1** | **¿Cómo se identifican las competencias y habilidades del personal, requeridas para el desarrollo de sus labores?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |
|   |
| **2.1.2** | **¿Cómo se mantiene actualizada la información respecto a las características de las personas servidoras públicas de la Institución?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |
| **Nota:** considerando las competencias de las personas, año de ingreso, tipo de contrato, estudios entre otros. |
| **2.1.3** | **¿Cómo se consideran en el desarrollo de planes y políticas de gestión de personal los objetivos, planes de acción, compromisos y metas de la organización?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |
|   |
| **2.1.4** | **¿Cómo se organiza y administra el trabajo de las personas que participan en la organización de acuerdo con las necesidades de ésta?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |
|   |
| **2.2** | **DESEMPEÑO Y RECONOCIMIENTO DE LAS PERSONAS: CÓMO LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO APOYAN EL CUMPLIMIENTO DE LOS RESULTADOS GLOBALES DE LA ORGANIZACIÓN.** |
| **2.2.1** | **¿Cómo se asegura que los objetivos asignados a las personas servidoras públicas están alineados con los objetivos de la organización?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |
|   |
| **2.2.2** | **¿Cómo se refuerza, motiva y reconoce al personal de la organización para que éstos desarrollen sus potencialidades?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |
|   |
| **2.3** | **FORMACIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS: CÓMO LA CAPACITACIÓN APOYA EN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN.** |
| **2.3.1** | **¿Cómo se detectan las necesidades de capacitación del personal de la organización?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |
|   |
| **2.3.2** | **¿Cómo se asegura que el plan de capacitación recoge tanto los intereses del personal como las necesidades de la organización?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |
|   |
| **2.3.3** | **¿Cómo se prioriza y planea la entrega de la capacitación y se determinan los recursos necesarios para su desarrollo?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |
|   |
| **2.3.4** | **¿Cómo se imparte y evalúa la capacitación del personal de la organización?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |
|   |
| **2.3.5** | **¿Cómo se refuerzan los conocimientos y habilidades de las personas servidoras públicas?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |
|   |
| **2.4** | **PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL Y SUS REPRESENTANTES EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD: CÓMO SE FACILITA Y PROVEE DE MEDIOS AL PERSONAL PARA QUE CONTRIBUYAN AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS Y RESULTADOS GLOBALES DE LA ORGANIZACIÓN.** |
| **2.4.1** | **¿Cómo las personas servidoras públicas presentan sus ideas y sugerencias para la mejora de los procesos de la organización?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **2.4.2** | **¿Cómo se incentiva el trabajo en equipo del personal de la organización, para el mejoramiento de los procesos?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **2.4.3** | **¿Cómo se comparten los conocimientos entre el personal de la organización y otras Instituciones afines?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **2.4.4** | **¿Cómo se asignan las facultades y atribuciones para la toma de decisiones a las personas servidoras públicas?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **2.4.5** | **¿Cómo se involucran en el proceso de mejoramiento de calidad y sus resultados a las personas servidoras públicas?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **2.5** | **CALIDAD DE VIDA Y PREVENCIÓN DE RIESGOS EN EL TRABAJO: CÓMO LA ORGANIZACIÓN MANTIENE UN AMBIENTE DE TRABAJO QUE CONDUZCA AL BIENESTAR DE TODO SU PERSONAL; CÓMO PROTEGE SU SALUD, SEGURIDAD Y CALIDAD DE VIDA.** |
| **2.5.1** | **¿Cómo se determinan los factores clave que afectan al bienestar, satisfacción y motivación del personal de la organización?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **2.5.2** | **¿Cómo participan las personas servidoras públicas en la identificación y mejora de las condiciones del lugar de trabajo, de salud y de seguridad?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **2.5.3** | **¿Cómo se mejoran las condiciones del lugar de trabajo, de salud y de seguridad del personal de la Institución?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **2.5.4** | **¿Cómo se conoce el nivel de satisfacción y la motivación del personal de la organización?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **2.5.5** | **¿Cómo se planea y mide la participación de las personas servidoras públicas y los directivos en materias de prevención de riesgos y accidentes en el trabajo?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **3** | **RECURSOS MATERIALES** |  |  |
| Este criterio examina cómo la organización gestiona los recursos materiales para asegurar el funcionamiento eficaz y eficiente de sus procesos y la transparencia en el uso de recursos. |
| **3.1** | **GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES, EQUIPOS E INFRAESTRUCTURA: CÓMO LA ORGANIZACIÓN PLANEA Y GESTIONA LOS RECURSOS** |
| **3.1.1** | **¿Cómo se identifican las necesidades de recursos materiales, equipos e infraestructura para el funcionamiento de la organización?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |
| **3.1.2** | **¿Cómo se planifica la adquisición de recursos materiales, equipos e infraestructura de la organización?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **3.1.3** | **¿Cómo se controla que los recursos adquiridos responden a las necesidades de la organización?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **3.1.4** | **¿Cómo se hace el seguimiento y mantenimiento de los recursos materiales, equipos e infraestructura de la organización?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **3.1.5** | **¿Cómo se analiza la información referente a recursos materiales, equipos e infraestructura y se presenta a la o el Titular y directivos para la toma de decisiones?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |

|  |
| --- |
| **GESTIÓN DEL SERVICIO Este capítulo se busca de manera principal el contextualizar las prácticas a analizar en adelante.** |
|
|
|  |  |  |  |
| **ANTECEDENTES DEL SERVICIO** |
| Nombre del Servicio |  |
| Unidad Responsable del Servicio |   |
| Responsable de la Unidad |   |
| ¿Cuáles son los principales procesos que involucra este servicio? (incluya o anexe diagrama de flujo para la descripción) |   |
| ¿Cuáles son los principales procesos de apoyo de este servicio? |   |
| ¿Cuáles son los organismos relacionados de este servicio?Nota: dependiendo de la naturaleza de cada servicio, incluir tanto los organismos estatales como otros, por ejemplo: asociaciones municipales, otras entidades, la federación, fundaciones, empresas, entre otros. |   |
| ¿Quiénes son los principales proveedores de productos y servicios del este servicio? |   |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| **4** | **RELACIÓN CON USUARIOS Y USUARIAS** |
| Este criterio examina los niveles y tendencias de los principales indicadores y mediciones que reflejan los resultados de la administración. Se consideran los resultados globales, de satisfacción de personas y de gestión de recursos.  |
| **4.1** | **CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS Y USUARIAS: CÓMO LA ORGANIZACIÓN DETERMINA LOS REQUERIMIENTOS Y EXPECTATIVAS DE SUS USUARIOS Y USUARIAS ACTUALES Y POTENCIALES, PARA ABORDAR NUEVAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO.** |
| **4.1.1** | **¿Cómo se caracteriza y agrupa a los usuarios y usuarias del servicio?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia:**Nota:** la caracterización considera, entre otros aspectos, la situación socioeconómica, educación, sexo, territorialidad, personas con discapacidad, de los usuarios y usuarias, dependiendo de las necesidades y características del servicio. |
| **4.1.2** | **¿Cómo se identifican las principales necesidades de los distintos grupos de usuarios y usuarias actuales?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **4.1.3** | **¿Cómo se identifica a los usuarios y usuarias potenciales y sus necesidades?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **4.2** | **GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON LOS USUARIOS Y USUARIAS: CÓMO LA ORGANIZACIÓN CONSTRUYE RELACIONES CON SUS USUARIOS Y USUARIAS PARA ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS DE ÉSTOS.** |
| **4.2.1** | **¿Cuáles y cómo son las prácticas que tiene la organización para la participación y consulta hacia la comunidad, de modo que aseguren que se toma en cuenta la opinión de usuarios y usuarias en la priorización de iniciativas y en la toma de decisiones respecto al servicio?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **4.2.2** | **¿Cuáles y cómo son los canales de comunicación para entregar información oportuna y completa sobre el servicio a los usuarios y usuarias?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
| Nota: la información para los usuarios incluye compromisos adquiridos por la Institución, horarios de atención, obligaciones y derechos de usuarios y usuarias. |  |  |
| **4.2.3** | **¿Cómo se asegura que las personas servidoras públicas conozcan los principales requerimientos de los usuarios y usuarias del servicio?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **4.2.4** | **¿Cómo se asegura el acceso y atención a todos los usuarios y usuarias que requieren del servicio?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **4.2.4** | **¿Cómo se asegura el acceso y atención a todos los usuarios y usuarias que requieren del servicio?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **4.2.5** | **¿Cómo se identifican y gestionan los centros de atención claves con los usuarios y usuarias?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **4.2.6** | **¿Cómo se reciben y tratan los reclamos, quejas, comentarios y sugerencias de los usuarios y usuarias, y cómo usa esta información para la toma de decisiones y para el rediseño o mejora de la atención o del servicio?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **4.3** | **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS: CÓMO LA ORGANIZACIÓN DETERMINA LA SATISFACCIÓN DE SUS USUARIOS Y USUARIAS Y CÓMO SE USA DICHA INFORMACIÓN.** |
| **4.3.1** | **¿Cómo se mide la satisfacción e insatisfacción de los usuarios y usuarias del servicio?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **4.3.2** | **¿Cómo se utiliza la información de satisfacción e insatisfacción de sus usuarios y usuarias para el mejoramiento del servicio?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **4.3.3** | **¿Cómo se mantienen actualizados los instrumentos de medición de satisfacción de los usuarios y usuarias del servicio?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **5** | **PRESTACIÓN DE SERVICIOS** |
| Este criterio examina los aspectos clave de la prestación de los servicios que entrega la organización. |
| **5.1** | **GESTIÓN DE LOS PROCESOS PRINCIPALES ASOCIADOS A LOS SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN: CÓMO SE CONTROLA LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCESOS PRINCIPALES ASOCIADOS AL SERVICIO** |
| **5.1.1** | **¿Cómo se identifican y definen los procesos principales asociados a la entrega del servicio?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **5.1.2** | **¿Cómo se determinan los objetivos e indicadores de desempeño del servicio y sus procesos?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **5.1.3** | **¿Cómo se controla que la operación diaria del servicio cumple con los estándares comprometidos?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **5.1.4** | **¿Cómo es el sistema de documentación del servicio u otras formas de conservación y transferencia de conocimientos?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **5.1.5** | **¿Cómo se mejoran continuamente los procesos relacionados con la entrega del servicio?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **5.2** | **GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE APOYO: CÓMO LA ORGANIZACIÓN CONTROLA Y MEJORA LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE SUS PROCESOS DE APOYO A LOS PROCESOS PRINCIPALES.** |
| **5.2.1** | **¿Cómo se identifican y definen los procesos de apoyo asociados al servicio?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **5.2.2** | **¿Cómo se coordinan y acuerdan con las unidades responsables de los procesos de apoyo, los objetivos de éstos y se determinan los estándares de desempeño requeridos por el servicio?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **5.2.3** | **¿Cómo se controla que la operación diaria de los procesos de apoyo cumple con los estándares acordados?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **5.2.4** | **¿Cómo se retroalimenta a los procesos de apoyo para su mejora continua?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **5.3** | **GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON ORGANISMOS ASOCIADOS: CÓMO LA ORGANIZACIÓN GESTIONA LA RELACIÓN CON SUS ASOCIADOS CLAVE Y/O ASOCIADOS EXTERNOS.** |
| **5.3.1** | **¿Cómo se identifica a los organismos asociados relacionados con el servicio?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **5.3.2** | **¿Cuáles y cómo son los canales de comunicación con los organismos asociados para recibir y retroalimentar información del servicio?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **5.3.3** | **¿Cómo se trabaja con los organismos asociados para la mejora del servicio?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **5.3.4** | **¿Cómo se evalúa la satisfacción de los organismos asociados?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **5.4** | **GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS PROVEEDORES: CÓMO SE GESTIONA LA RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES DE PRODUCTOS O SERVICIOS.** |
| **5.4.1** | **¿Cómo se identifican los principales productos o servicios adquiridos a los proveedores para el desarrollo del servicio?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **5.4.2** | **¿Cómo se selecciona a los proveedores del servicio?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **5.4.3** | **¿Cómo se evalúa a los proveedores una vez recibido el producto o servicio contratado?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **5.4.4** | **¿Cómo se da a conocer a los proveedores el método de evaluación y sus resultados, para la mejora de sus productos o servicios?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **5.4.5** | **¿Cómo se evalúa la satisfacción de los proveedores?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **5.5** | **DISEÑO Y ADECUACIÓN DE SERVICIOS: CÓMO LA ORGANIZACIÓN DISEÑA Y ADECUA SUS SERVICIOS Y SUS PROCESOS ASOCIADOS.** |
| **5.5.1** | **¿Cómo se diseñan innovaciones (por ejemplo los cambios tecnológicos, mejora en organización del trabajo, entre otros) en la prestación del servicio para mejorarlo o cambiarlo?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **5.5.2** | **¿Cómo se hacen prueban a los cambios tecnológicos antes de implementarlos para asegurar la prestación del servicio a tiempo y libre de fallas?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **5.5.3** | **¿Qué proyectos se han incorporado de nueva tecnología en el servicio?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **6** | **INFORMACIÓN Y ANÁLISIS DE SERVICIOS** |
| Este criterio examina el sistema de medición del rendimiento del servicio y cómo se analizan los datos de rendimiento y la información. |
| **6.1** | **MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS DE LA INSTITUCIÓN: CÓMO SE ESTABLECE UN SISTEMA DE MEDICIÓN, PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO.** |
| **6.1.1** | **¿Cómo se miden los indicadores de desempeño del servicio?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **6.1.2** | **¿Cómo se usan los resultados de las mediciones de los indicadores en la planeación y la mejora continua del servicio?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **6.1.3** | **¿Cómo se actualizan los indicadores de acuerdo con las necesidades de la Institución y del entorno?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **6.1.4** | **¿Cómo se da acceso a la información sobre el desempeño del servicio al o la Titular, directivos, personas servidoras públicas, usuarios y usuarias?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **6.2** | **ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN: CÓMO SE ANALIZAN LOS DATOS E INFORMACIÓN PARA EVALUAR Y MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL SERVICIO.** |
| **6.2.1** | **¿Cómo se analiza la información del desempeño del servicio para apoyar a la o el Titular y directivos en la toma de decisiones?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |
| Nota: “la información” a analizar se refiere al menos a los resultados de los servicios de la Institución, satisfacción de usuarios y usuarias, satisfacción de funcionarios y funcionarias, formación, capacitación y objetivos estratégicos, entre otros. |
| **6.2.2** | **¿Cómo se comunica al personal, unidades o equipos de los distintos niveles, los resultados del análisis de la información sobre el desempeño del servicio, para apoyar la toma de decisiones y las acciones de mejoramiento?** |
| **No hay despliegue** | **Despliegue parcial** | **Despliegue total** |
| **No hay enfoque** | **Enfoque incipiente** | **Enfoque sistemático** | **Enfoque Evaluado** | **Enfoque Mejorado** | **Enfoque Efectivo** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Evidencia: (incluir: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿En qué unidades se utiliza?, ¿Desde cuándo?, ¿Con qué periodicidad se aplica?, ¿Cuál es el método de evaluación de la práctica realizada?, ¿Cuáles son las mejoras que se han realizado a la práctica realizada? y ¿Cómo se demuestra que la práctica cumple con los objetivos para la que fue implementada?** |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **7A** | **RESULTADOS DE LA GESTIÓN** |
| Este criterio examina los niveles y tendencias de los principales indicadores y mediciones que reflejan los resultados de la administración de la organización. Se consideran los resultados globales, de satisfacción de personas y de gestión de recursos. Se consideran los valores de los últimos tres años. |
| **7A.1** | **RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN: RESUMA LOS PRINCIPALES RESULTADOS DE DESEMPEÑO GLOBAL DE LA ORGANIZACIÓN.** |
| **7A.1.1** | **¿Cuáles son los resultados en los indicadores del cumplimiento de la planeación estratégica de la organización?** |
| **No hay Datos** | **Hay datos de un año** | **Existen datos de los últimos 3 años** |
| **Para la mitad de los indicadores relevantes** | **Para todos los indicadores relevantes** | **Para la mitad de los indicadores relevantes** | **Para todos los indicadores relevantes y tendencia positiva para la mitad** | **y tendencia positiva para todos los indicadores relevantes** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Evidencia: (incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen) |
|  |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **7A.1.2** | **¿Cuáles son los resultados en los indicadores de bienestar y satisfacción / insatisfacción de las personas servidoras públicas?** |
| **No hay Datos** | **Hay datos de un año** | **Existen datos de los últimos 3 años** |
| **Para la mitad de los indicadores relevantes** | **Para todos los indicadores relevantes** | **Para la mitad de los indicadores relevantes** | **Para todos los indicadores relevantes y tendencia positiva para la mitad** | **y tendencia positiva para todos los indicadores relevantes** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Evidencia: (incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen) |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **7A.2** | **RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN: RESUMA LOS PRINCIPALES RESULTADOS DE DESEMPEÑO GLOBAL DE LA ORGANIZACIÓN.** |
| **7A.2.1** | **¿Cuáles son los resultados en los indicadores de seguridad en el trabajo? Por ejemplo: tasa de ausentismo o enfermedad, índices de rotación de personal, tasa de accidentabilidad, enfermedades profesionales, índice de gravedad entre otros.** |
| **No hay Datos** | **Hay datos de un año** | **Existen datos de los últimos 3 años** |
| **Para la mitad de los indicadores relevantes** | **Para todos los indicadores relevantes** | **Para la mitad de los indicadores relevantes** | **Para todos los indicadores relevantes y tendencia positiva para la mitad** | **y tendencia positiva para todos los indicadores relevantes** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Evidencia: (incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen) |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **7A.2.2** | **¿Cuáles son los resultados en los indicadores de participación de las personas servidoras públicas en procesos de mejora? Por ejemplo: sugerencias, toma de decisiones, participación en planes de mejora entre otros.** |
| **No hay Datos** | **Hay datos de un año** | **Existen datos de los últimos 3 años** |
| **Para la mitad de los indicadores relevantes** | **Para todos los indicadores relevantes** | **Para la mitad de los indicadores relevantes** | **Para todos los indicadores relevantes y tendencia positiva para la mitad** | **y tendencia positiva para todos los indicadores relevantes** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Evidencia: (incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen) |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **7A.2.3** | **¿Cuáles son los resultados en los indicadores de capacitación y formación de las personas servidoras públicas? Por ejemplo: horas de formación, capacitación, eficacia de la capacitación, entre otros.** |
| **No hay Datos** | **Hay datos de un año** | **Existen datos de los últimos 3 años** |
| **Para la mitad de los indicadores relevantes** | **Para todos los indicadores relevantes** | **Para la mitad de los indicadores relevantes** | **Para todos los indicadores relevantes y tendencia positiva para la mitad** | **y tendencia positiva para todos los indicadores relevantes** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Evidencia: (incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen) |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **7A.2.4** | **¿Cuáles son los resultados de los indicadores de formación y capacitación de las personas servidoras públicas y los directivos en materias de prevención de riesgos en los últimos tres años?** |
| **No hay Datos** | **Hay datos de un año** | **Existen datos de los últimos 3 años** |
| **Para la mitad de los indicadores relevantes** | **Para todos los indicadores relevantes** | **Para la mitad de los indicadores relevantes** | **Para todos los indicadores relevantes y tendencia positiva para la mitad** | **y tendencia positiva para todos los indicadores relevantes** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Evidencia: (incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen) |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **7B** | **RESULTADOS EN CALIDAD DE SERVICIOS** |
| Este criterio examina los niveles y tendencias de los principales indicadores y mediciones que reflejan los resultados del servicio. Se consideran los resultados de eficacia y eficiencia del servicio, de satisfacción de usuarios y usuarias y de proveedores y organismos asociados. Se evalúan los valores para los últimos tres años. |
| **7B.1** | **RESULTADOS DE EFECTIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS: PRESENTE LOS RESULTADOS OPERACIONALES CLAVE DEL SERVICIO QUE CONTRIBUYEN A SU EFECTIVIDAD.** |
| **7B.1.1** | **¿Cuáles son los resultados en los indicadores de desempeño del servicio?** |
| **No hay Datos** | **Hay datos de un año** | **Existen datos de los últimos 3 años** |
| **Para la mitad de los indicadores relevantes** | **Para todos los indicadores relevantes** | **Para la mitad de los indicadores relevantes** | **Para todos los indicadores relevantes y tendencia positiva para la mitad** | **y tendencia positiva para todos los indicadores relevantes** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Evidencia: (incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen) |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **7B.1.2** | **¿Cuáles son los resultados en los indicadores de los principales procesos de apoyo?** |
| **No hay Datos** | **Hay datos de un año** | **Existen datos de los últimos 3 años** |
| **Para la mitad de los indicadores relevantes** | **Para todos los indicadores relevantes** | **Para la mitad de los indicadores relevantes** | **Para todos los indicadores relevantes y tendencia positiva para la mitad** | **y tendencia positiva para todos los indicadores relevantes** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Evidencia: (incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen) |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **7B.1.3** | **¿Cuáles son los resultados en los indicadores de cumplimiento del Plan de Mejora al Servicio?** |
| **No hay Datos** | **Hay datos de un año** | **Existen datos de los últimos 3 años** |
| **Para la mitad de los indicadores relevantes** | **Para todos los indicadores relevantes** | **Para la mitad de los indicadores relevantes** | **Para todos los indicadores relevantes y tendencia positiva para la mitad** | **y tendencia positiva para todos los indicadores relevantes** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Evidencia: (incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen) |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **7B.1.4** | **¿Cuáles son los resultados en los indicadores de satisfacción de organismos asociados?** |
| **No hay Datos** | **Hay datos de un año** | **Existen datos de los últimos 3 años** |
| **Para la mitad de los indicadores relevantes** | **Para todos los indicadores relevantes** | **Para la mitad de los indicadores relevantes** | **Para todos los indicadores relevantes y tendencia positiva para la mitad** | **y tendencia positiva para todos los indicadores relevantes** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Evidencia: (incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen) |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **7B.1.5** | **¿Cuáles son los resultados en los indicadores de desempeño de los proveedores (evaluación de proveedores)?** |
| **No hay Datos** | **Hay datos de un año** | **Existen datos de los últimos 3 años** |
| **Para la mitad de los indicadores relevantes** | **Para todos los indicadores relevantes** | **Para la mitad de los indicadores relevantes** | **Para todos los indicadores relevantes y tendencia positiva para la mitad** | **y tendencia positiva para todos los indicadores relevantes** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Evidencia: (incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen) |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **7B.1.6** | **¿Cuáles son los resultados en los indicadores de satisfacción de proveedores?** |
| **No hay Datos** | **Hay datos de un año** | **Existen datos de los últimos 3 años** |
| **Para la mitad de los indicadores relevantes** | **Para todos los indicadores relevantes** | **Para la mitad de los indicadores relevantes** | **Para todos los indicadores relevantes y tendencia positiva para la mitad** | **y tendencia positiva para todos los indicadores relevantes** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Evidencia: (incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen) |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **7B.2** | **RESULTADOS DE EFECTIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS: PRESENTE LOS RESULTADOS OPERACIONALES CLAVE DEL SERVICIO QUE CONTRIBUYEN A SU EFECTIVIDAD.** |
| **7B.2.1** | **¿Cuáles son los resultados en los indicadores del servicio en satisfacción e insatisfacción de usuarios y usuarias?** |
| **No hay Datos** | **Hay datos de un año** | **Existen datos de los últimos 3 años** |
| **Para la mitad de los indicadores relevantes** | **Para todos los indicadores relevantes** | **Para la mitad de los indicadores relevantes** | **Para todos los indicadores relevantes y tendencia positiva para la mitad** | **y tendencia positiva para todos los indicadores relevantes** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Evidencia: (incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen) |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **7B.2.2** | **¿Cuáles son los resultados en los indicadores de la calidad del servicio?** |
| **No hay Datos** | **Hay datos de un año** | **Existen datos de los últimos 3 años** |
| **Para la mitad de los indicadores relevantes** | **Para todos los indicadores relevantes** | **Para la mitad de los indicadores relevantes** | **Para todos los indicadores relevantes y tendencia positiva para la mitad** | **y tendencia positiva para todos los indicadores relevantes** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Evidencia: (incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen) |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |
| **7B.2.3** | **¿Cuáles son los resultados de participación de la comunidad en la gestión del servicio?** |
| **No hay Datos** | **Hay datos de un año** | **Existen datos de los últimos 3 años** |
| **Para la mitad de los indicadores relevantes** | **Para todos los indicadores relevantes** | **Para la mitad de los indicadores relevantes** | **Para todos los indicadores relevantes y tendencia positiva para la mitad** | **y tendencia positiva para todos los indicadores relevantes** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Evidencia: (incluir cifras, tablas y/o gráficos con datos de los últimos 3 años si se tienen) |
|   |
| Documentos y registros de referencia: |  |  |
|   |  |  |