



## **GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Provincial**

**FECHA**

**Junio 2019**

# MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

## Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

### Evaluación Individual.

- Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
- Trabaje un criterio a la vez.
- Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
- Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

**Incluya evidencias.** Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
- En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
- Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
- En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
- Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

*Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:*

#### **SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>Hemos formulado y desarrollado la misión y la visión de la organización siguiendo los lineamientos de creación de la Institución y su naturaleza, según decreto Número 313-97, de fecha 12 de julio del año 1997, con la finalidad de impulsar el desarrollo provincial, propiciando la equidad social y por ende mejorar las condiciones y calidad de vida de los dominicanos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web, Decreto 313-97.</li> </ul> <p>Hemos establecido un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. Los cuales son:</p> <p>Honestidad Pro-actividad Compromiso Responsabilidad Integridad Solidaridad</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 41-08, Pagina Web.</li> </ul> <p>Hemos asegurado una comunicación de la misión, visión, valores a los empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Mural Institucional.</li> <li>• Plan de Trabajo CEP</li> </ul> <p>La última revisión de la Misión, Visión y Valores Institucionales fue en fecha, Agosto 2017.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorias Institucionales 2017 publicadas en Pagina Web</li> </ul> <p>Hemos desarrollado sistemas de gestión y Conducta Institucional para prevenir comportamientos no éticos, hemos implementando la Oficina de Acceso Libre a la Información, asignando un encargado. En nuestra página Web contamos con el subportal de transparencia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Ética y Conducta Institucional,</li> <li>• Buzón de Sugerencias y Denuncias,</li> <li>• Correo Electrónico.</li> <li>• Plan de trabajo de la CEP.</li> </ul>	
---	--	--

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>Se gestiona la prevención de la corrupción, con la implementación de nuestro Régimen Ético y Disciplinario, hemos creado el Código Ético y la Comisión de Ética para que sea el intermediario entre los empleados y los reglamentos que rigen comportamiento Ético y asimismo mediar cuando nos enfrentamos a conflictos de interés facilitando las directrices para solución de los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilizamos al personal sobre los conflictos de intereses (plan de trabajo CEP2018)</li> </ul>	
<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Tenemos un ambiente laboral donde predomina el respeto mutuo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Retroalimentamos sobre los valores, misión y visión en el mural institucional.</li> <li>Página Web</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Desde el 2018 iniciamos un proceso de actualización de nuestra estructura organizativa, incorporando otras posiciones y cambios en otras áreas. Acorde a lo establecido en la institución se identifican los niveles jerárquicos y las responsabilidades de cada nivel en los manuales de cargos y</p>	

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>funciones, Mediante el acompañamiento del Ministerio de Administración Pública. También se establecieron políticas procedimientos y Acuerdos interinstitucionales que nos permiten asegurar un sistema de Gestión de Procesos y Alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nueva Estructura Organizacional y resolución aprobatoria del Ministerio de Administración Pública, MAP.</li> <li>• Manual de Funciones.</li> <li>• Correos de seguimiento con Ministerio de Administración Pública relativos estructura y cargos.</li> <li>• Acuerdo de desempeño Institucional con el MAP</li> <li>• Descripciones de puestos aprobadas.</li> <li>• Formulario Acuerdo del Desempeño.</li> </ul> <p>Hemos identificado y fijado las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, por lo que la actualizamos como lo explicamos anteriormente, se incorporó la evaluación de desempeño, los cuales surgen por cambio en la razón de ser de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
---	---	--

<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2018-2020</li> <li>• Avances en el autodiagnóstico.</li> <li>•</li> </ul> <p>Los resultados cuantificables de las diferentes áreas e indicadores de objetivos son definidos y evaluados mediante los planes operativos de cada departamento, relacionándolos con los acuerdos de desempeño de cada uno de los empleados, tomando en cuenta la diversidad funcional e</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes Operativos Anuales.</li> <li>• Acuerdos de Desempeño.</li> </ul> <p>En nuestra institución hemos estado en continuo desarrollo de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), donde damos cumplimiento al primer ambiente de control. Así mismo, se cuenta con sistemas, normas, políticas y lineamientos para control y seguridad de la información con la finalidad de mitigar riesgos. Mantenemos un control de los logros estratégicos y objetivos operativos de toda la institución a través de distintos mecanismos y herramientas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matrices NOBACI de CPADP.</li> <li>• Informe avance POA</li> </ul>	
--	---	--

<p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>Estamos aplicando El Modelo de Gestión de Calidad CAF. Hemos impartido el Taller CAF, tenemos conformado el Comité de Calidad, y estamos aplicando el autodiagnóstico.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de participantes.</li> <li>• Guía CAF con los avances.</li> <li>• Carta conformación Comité de Calidad</li> <li>• Correos contacto con analista del MAP.</li> </ul>	
<p>6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Nuestra estrategia tecnológica esta alienada con las estrategias y los objetivos de la institución, apoyando la preservación del medio ambiente. Hemos creado el correo institucional que permite al ciudadano contactarnos y enviarnos sus comentarios y solicitudes, contamos con un sistema financiero SIGEF para gestionar los gastos, compras. Tenemos implementado el SASP para gestionar los RRHH. El SIGOB para el seguimiento a los proyectos que generan las visitas sorpresas de Presidencia. Hemos desarrollado nuestra página WEB, la cual permite que los ciudadanos a través de un formulario solicite la información que requiere. Contamos con El SAIP, permite recibir las solicitudes de información de los ciudadanos. Tenemos dos sistemas, CITRUS y TRE, que son manejados por el departamento de Jurídica para gestionar los contratos de los proyectos y de personal que se llevan a cabo por la institución.</p>	

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Correos Electrónicos.</li> <li>• Los diferentes Sistemas</li> </ul> <p>Generamos las condiciones para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo a través de reuniones departamentales. Tenemos un manual en el cual se indican los lineamientos o procedimientos a seguir para mejora de proceso y relaciones de trabajo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria reunión</li> <li>• Compendio de Políticas y Procedimientos CPADP.</li> </ul> <p>La Institución tiene un portal web en el cual se comunica de manera externa a las personas de interés las novedades de día a día, de manera interna tenemos un mural informativo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> </ul> <p>Los líderes demuestran su compromiso de que en la institución se promueva una cultura de innovación, hemos implementado diferentes sistemas informáticos a fin de que el trabajo sea eficiente y se logren los objetivos de manera más eficaz. La</p>	
--	--	--

<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Institución tiene un portal web en el cual se comunica de manera externa a las personas de interés las novedades de día a día, de manera interna tenemos un mural informativo.</p> <p><b>Evidencias :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web</li> <li>• Diferentes Sistemas implementados.</li> <li>• Mural Institucional</li> <li>• Plan de trabajo CEP 2018</li> </ul> <p>Todas las novedades e implementaciones del Gobierno en las Instituciones se comunican a todo el personal, además de integrarlos a ser parte del cambio o trabajo.</p> <p><b>Evidencias :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web</li> <li>• Mural Institucional</li> </ul>	
---	--	--

**SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>Los directivos y encargados dentro de la Institución siempre actúan con comportamiento ético, siempre se rigen por los valores y normas Institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento a la MAE, Directivos Y CPADP</li> </ul>	

<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Pautas Éticas Firmado por la MAE</li> </ul> <p>Promovemos una cultura de confianza y respeto, cumplimos con la Ley 41-08(función Pública.). Hemos implementado un Régimen Ético y Disciplinario para reforzar la confianza mutua entre líderes y empleados, creando también una Comisión de Ética.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de ética y Conducta Institucional.</li> <li>• Página web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a> ley 41-08</li> </ul> <p>El director (MAE) de la CPADP hace reuniones periódicas para informar de a los empleados los asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p><b>Evidencias :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones</li> <li>• Mural institucional</li> <li>• Minutas reuniones</li> </ul> <p>Cada empleado de la CPADP dispone de todas las herramientas necesarias para la ejecución de sus tareas, en caso de que cualquier personal sin importar la jerarquía necesite algún material para una mejora en su trabajo, hace la solicitud al departamento correspondiente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
--	--	--

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de los empleados de herramientas de trabajo.</li> </ul> <p>En la institución se hace reuniones periódicas para retroalimentar a los empleados cuando se requiere a fin de que esto contribuya a mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación de Capacitaciones</li> </ul> <p>Para potenciar a los empleados aplicamos nuestra Política de Suplencia la cual está establecida en el Manual de Procedimientos en el área de RRHH.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Funciones y Procedimientos</li> </ul> <p>Promovemos una cultura del aprendizaje y animando a los empleados a desarrollar sus competencias. Contamos con un Plan de Capacitación anual</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos para capacitaciones.</li> <li>• Plan de Capacitación.</li> </ul> <p>Mantenemos un ambiente donde los empleados tienen la libertad de comunicar cualquier propuesta o recomendaciones a los directivos.</p>	
---	---	--



	<b>Evidencias :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formularios de permisos.</li> </ul>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</li> <li>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</li> <li>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</li> </ol>	<p>Los Proyectos Ejecutados en su mayoría son enviados directamente desde Presidencia, basado en los requerimientos de las comunidades más necesitadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de Reuniones de la MAE con las comunidades.</li> <li>• Comunicaciones recibidas desde presidencia</li> </ul> <p>De las reuniones con los diferentes grupos de interés surgen políticas públicas, remitidas estas a las autoridades políticas, así como recomendaciones respecto a las prioridades que tienen algunas comunidades, por ejemplo como es el caso de los agricultores puedan tener acceso a sus propiedades para transportar los productos agrícolas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de Reuniones de la MAE con las comunidades.</li> </ul> <p>En la CPADP identificamos las políticas públicas relevantes para la organización a fin de proveer los lineamiento necesarios para</p>	

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>la ejecución de los proyectos sin que esto afecte su consecución, como es el caso del Ministerio de Medio Ambiente respecto a la extracción de materiales de relleno en la zona donde se llevara a cabo el proyecto, para lo cual se enviaron comunicaciones a dicho ministerio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación enviada a Medio Ambiente.</li> </ul> <p>Nos regimos bajo el Decreto 313-97, y nuestros productos y servicios están vinculados a los Proyectos de las Visitas Sorpresas de Presidencia y además los Proyectos evaluados por la MAE en el contacto con las comunidades, por ende son políticas públicas ya que van a favor de la clase más desfavorecida.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Presupuesto anual</li> <li>• Ejecución del Presupuesto</li> <li>• Estadísticas Institucionales.</li> </ul> <p>Se realizan reuniones con diferentes sectores de la Sociedad para ver cuáles son los Proyectos más necesarios para las comunidades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de Reuniones de la MAE con las comunidades.</li> <li>• Comunicaciones recibidas.</li> </ul>	
--	---	--

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>La Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) se reúne con las autoridades políticas en todos los niveles, a fin de coordinar la ejecución de los proyectos determinados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de Reuniones</li> </ul> <p>Se realizan reuniones con Juntas de vecino, clubes deportivos, iglesias, otras instituciones. Mantenemos alianzas con las diferentes autoridades de las comunidades donde se inician los proyectos, a fin de que nos apoyen y sean colaboradores para supervisar la ejecución y luego dar mantenimiento al mismo, luego de concluido</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de Reuniones de la MAE con los diferentes sectores.</li> </ul> <p>Tenemos participación activa con las diferentes autoridades municipales, gobernaciones y los sindicatos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos.</li> <li>• Participación y reconocimientos a la MAE y CPADP.</li> </ul> <p>Construimos y promovemos el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios a través de nuestra Página WEB, la Oficina Libre Acceso a la Información, a fin</p>	
--	---	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>de brindar a los ciudadanos el conocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaciones en nuestra Página Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Diferentes medios de comunicación.</li> <li>• Redes Sociales.</li> </ul> <p>Hemos desarrollado un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés, por medio de las publicaciones en diferentes redes sociales, Página WEB, Periódicos y programas de televisión, Canal de YouTube.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaciones de los proyectos en Pagina Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a> y periódicos.</li> <li>• Redes sociales.</li> <li>• Videos de los programas de televisión</li> </ul>	
--	---	--

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

**SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.**

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

<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>Hemos identificado a los grupos de interés relevantes y lo hemos comunicado a la organización, como son Presidencia, Ministerio de Medio Ambiente, Obras Públicas y Comunicaciones y Ministerio de Salud Pública; Autoridades Municipales y Eclesiásticas; autoridades deportivas y culturales las provincias las comunidades más necesitadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contactos de autoridades identificadas.</li> <li>• Publicaciones de los proyectos en la página Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> </ul> <p>Se realizan reuniones con los grupos de interés para recopilar, analizar y revisar la información que sea relevante acerca de sus necesidades y las expectativas que ellos tienen.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos y comunicaciones.</li> </ul> <p>En la CPADP se recopila la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, a través de Presidencia, en reuniones con los diferentes encargados departamentales, de ahí realizamos nuestro Análisis FODA, también nos asistimos en las visitas comunitarias que hace la MAE y que los mismos ciudadanos le</p>	
--	---	--

<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>comunican en las reuniones o cuando se hace el acto de inauguración de las obras.</p> <p><b>Evidencias :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis FODA</li> <li>• Fotos y Videos</li> <li>• Comunicaciones</li> </ul> <p>Como institución adherida a Presidencia, estamos acoplados al Plan Estratégico de ellos y por tanto seguimos los lineamientos que ellos marcan. Además se realizan informes trimestrales y las memorias anuales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Plan Estratégico Presidencia.</li> <li>• Portal WEB de la Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Provincial.</li> <li>• Documento firmado por la CPADP</li> <li>• Memorias institucionales.</li> </ul> <p>Estamos aplicando El Modelo de Gestión de Calidad CAF. Hemos impartido el Taller CAF, tenemos conformado el Comité de Calidad, y estamos aplicando el autodiagnóstico, realizamos en análisis FODA.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de participantes.</li> <li>• Guía CAF con los avances.</li> </ul>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta conformación Comité de Calidad</li> <li>• Correos contacto con analista del MAP.</li> <li>• Análisis FODA</li> </ul>	
--	---	--

**SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</li> <li>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</li> <li>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</li> </ol>	<p>Nuestra línea de acción está basada en los compromisos de infraestructuras asumidos por el gobierno con el fin de dar respuesta y solución efectiva a las principales necesidades comunitarias sociales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2018-2020</li> </ul> <p>Involucramos los ciudadanos y los grupos de interés a través de Reuniones, nuestra página WEB, visitas sorpresas del presidente de la Republica.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos y videos de las visitas.</li> <li>• Página web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> </ul> <p>Evaluamos los servicios ofrecidos y su impacto a través de encuestas ciudadana, la cual estamos llevando a cabo por lo cual no tenemos aún el informe de la encuesta.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción del ciudadano.</li> <li>• Videos de las actividades realizadas.</li> </ul> <p>Todos los proyectos ejecutados por la Comisión Provincial se realizan en base a presupuesto disponible.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver en Pagina Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Plan de Presupuesto,</li> <li>• Plan de Compra anual</li> <li>• Ejecución del Presupuesto mensual.</li> </ul> <p>Para equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés, realizamos análisis adecuando los recursos disponibles de la mejor manera posible mediante el Presupuesto anual y la Ejecución del Presupuesto Mensual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto anual,</li> <li>• Ejecución del presupuesto,</li> <li>• Todo publicado en la Página Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> </ul> <p>Hemos mantenido un alto enfoque en la responsabilidad social desde el 2012, manteniéndose hasta ahora. Esta se ve representada en uno de los ejes estratégicos del PEI 2018-2020 por medio de la Infraestructura y como esta tiene incidencia</p>	
--	--	--

	<p>social. La CPADP desarrolla políticas sociales como son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollo de Proyectos comunitario gracias a proyectos asumidos por el Señor Presidente</li><li>• Estamos trabajando con el Proyecto Quisqueya Aprende.</li><li>• Donamos útiles deportivos</li><li>• Plantamos árboles en los parques que construimos para ayudar a medio ambiente.</li><li>• Donamos camiones de agua en los diferentes sectores</li></ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fotos.</li><li>• Página Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li><li>• Material de apoyo para Plan Quisqueya Aprende</li><li>• Formulario de entrega de camiones</li></ul>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p>	<p>La CPADP define su direccionamiento estratégico y prioriza la planificación en base a distintos lineamientos del sector público y sus tendencias, considerando en especial los ejes de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Programa de Gobierno 2016-2020</li> <li>• La Ley 1-12 de Estrategia Nacional del Desarrollo 2030</li> </ul> <p>Para llevar a cabo estas acciones la comisión cuenta con una estructura organizativa definida en función de las necesidades y nuestra naturaleza, de acuerdo a los parámetros que establece el Ministerio de Administración Pública.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2018-2020</li> <li>• Programa de Gobierno 2016-2020</li> <li>• Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo 2030</li> <li>• Estructura Organizativa y resolución del MAP</li> </ul> <p>La Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Provincial al desarrollar su PEI desglosa cada uno de sus objetivos y los traduce en resultados y productos esperados en los Planes Operativos Anuales, que a su vez se especifican en actividades puntuales que son plasmada en los Acuerdos</p>	

<p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>	<p>de Desempeño de los colaboradores de la institución a todos los niveles.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2019</li> <li>• Acuerdos de Desempeño 2019</li> </ul> <p>Cada uno de los POA de la CPADP cuenta con resultados esperados medibles por medio de indicadores de rendimiento que a lo largo del tiempo se establece un cambio y nivel esperado. Estos Planes Operativos se desprenden del Plan Estratégico.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2018- Informes resultados Esperados.</li> <li>• Indicadores de Gestión</li> </ul> <p>Comunicamos la información a través de medios de uso interno y externo como correo electrónico institucional y en la sección de Transparencia del portal web de la CPADP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web</li> <li>• Plan de trabajo CEP</li> <li>• Mural Institucional.</li> </ul> <p>Para el Seguimiento de los Proyectos, contamos con sistema de monitoreo SIGOB, que permite medir la consecución de las visitas sorpresas, también contamos con Sección de Supervisión, en el</p>	
--	---	--

<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>departamento de ingeniería, el cual le da seguimiento a todos los proyectos y entrega un informe a la MAE</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imágenes del sistema SIGOB,</li> <li>• Sección de Supervisión en el dpto. Ingeniería,</li> <li>• Informes trimestrales.</li> </ul> <p>En cuanto a la medición del rendimiento de la institución en la CPADP se lleva un control de los principales aspectos que inciden en los servicios por medio de encuestas de satisfacción que ponderan estos valores. Así mismo se tiene como línea base para medir el rendimiento de los empleados los Acuerdos de Desempeño que permiten evaluar el cumplimiento individual de los empleados frente a los resultados esperados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes encuestas de satisfacción de los servicios</li> <li>• Acuerdos de Desempeño</li> </ul> <p>Durante el desarrollo del PEI 2018-2020 para mejorar y eficientizar los procesos se realizó una encuesta a los representantes de cada área. Esto con la finalidad de recoger impresiones y mejorar para futuros procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
--	---	--

- Tabulación de Encuestas.

#### SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	<p>La CPADP, cuenta con el objetivo la innovación a través de propiciar una cultura de la orientación a la creatividad como parte de la planificación estratégica. Esto se evidencio en las mesas de trabajo para elaborar el PEI. También hemos sido participe de foros nacionales para compartir y adquirir experiencias de innovación en el sector público.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesa de trabajo y material levantamiento PEI</li> </ul>	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	No existe	No se ha realizado
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	No existe	No se ha realizado
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	<p>Hemos realizado un Benchmarking con el 911 de los EEUU, para identificar sus buenas prácticas e implementarlas, como su diseño de parqueo, y la innovación en la construcción de mismo. Además contamos con un sistema de monitoreo a los proyectos, y se realizan informes trimestrales.</p> <p><b>Evidencias :</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitación</li> <li>• Maqueta de las instalaciones del 911 EEUU</li> <li>• Sistema SIGOB.</li> <li>• Informe dirigido a la MAE por el dpto. de Ingeniería.</li> </ul>	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Se realiza la planificación necesaria para tener la disponibilidad de recursos para implementar los cambios, mediante planes de trabajo, y a los proyectos por vía del sistema SIGOB.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto Anual.</li> <li>• PEI 2018-2020</li> <li>• Imágenes del SIGOB.</li> </ul>	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	<p>La Comisión gestiona las propuestas de cambio en atención a las propuestas de los empleados a través de sus evaluaciones, sugerencias e invitación a la participación en procesos de desarrollo y opinión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesas interactivas de desarrollo del PEI 2018-2020</li> <li>• Buzones de sugerencias internos y vía correo</li> <li>• Encuestas de satisfacción de beneficios laborales</li> <li>• Invitación y formación de la Asociación de servidores públicos.</li> </ul>	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación	Promovemos el uso de herramientas de administración Electrónica, contamos con	

<p>de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>diferentes sistemas informáticos para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web (Subportal de Transparencia),</li> <li>• SIGOB</li> <li>• SIGEF</li> <li>• Correo Electrónico Institucional</li> <li>• Correo Electrónico CEP</li> </ul>	
---	--	--

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

*Considerar lo que hace la organización para:*

#### **SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p>	<p>Se realizan evaluaciones periódicas al personal, para analizar las necesidades actuales y futuras de nuestros recursos humanos y de los diferentes grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

<p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• formulario de Evaluación.</li> </ul> <p>La elaboración de todas las políticas requeridas para el cumplimiento de las estrategias de impacto a los recursos humanos de esta institución, son respaldadas por la Ley Núm. 41-08 de Función Pública, lo cual provoca que todo proceso relacionado considere los derechos y deberes del empleado. De igual manera las políticas de la gestión de recursos humanos, están basadas sobre la planificación estratégica de la institución.</p> <p>En la CPADP nos regimos por el Derecho universal de acceder a los cargos y a las oportunidades de la función pública sin otro criterio que el mérito personal y sin discriminación de género, discapacidad o de otra índole.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de Recursos Humanos.</li> <li>• Política Reclutamiento y Selección de Personal.</li> </ul> <p>Se selecciona a la persona de acuerdo al perfil deseado para el puesto, lo cual evita tener personal erróneo ocupando un determinado puesto.</p> <p><b>Evidencias :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Funciones</li> </ul>	
--	--	--

<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura).</p>	<p>Tenemos desarrolladas políticas clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de una forma precisa y con criterios objetivos en nuestros manuales de Políticas y Procedimientos Recursos Humanos y el de Inducción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas y Procedimientos área de RRHH.</li> <li>• Manual de Inducción.</li> </ul> <p>Se esta elaborando el programa de reconocimiento a los empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuesta de programa reconocimiento</li> </ul> <p>A través del Manual de Cargos institucional, esta comisión tiene identificados la descripción de puestos y el perfil de cada cargo; los cuales son utilizados al momento de requerirse, la selección, capacitación y desarrollo de un empleado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargos.</li> </ul> <p>La CPADP, cree y se preocupa por el desarrollo y capacitación de sus empleados, es por esto que ha creado y hace uso de las herramientas tecnológicas como forma viable, segura, rápida y eficaz para capacitar. A través del CAPGEFI en su plataforma virtual, se ofrecen cursos orientados a Hacienda Pública y Finanzas.</p>	
---	---	--

<p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>Contamos con un sistema de almuerzo, donde se registran todos los empleados que tienen derecho a este subsidio. Gracias a esta data es posible el despacho del almuerzo de una forma segura.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de participantes por curso.</li> <li>• Listado de personal inscritos en capacitaciones del CAPGEFI</li> <li>• Registro de Almuerzo</li> </ul> <p>La selección del personal se ejecuta cumpliendo con la Ley 41-08.</p> <p><b>Evidencias :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 41-08</li> <li>• Manual de Funciones.</li> </ul>	
---	--	--

**SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Se realizan evaluaciones periódicas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de Evaluación.</li> </ul>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos, planifica las actividades por un período de un año, basadas en las necesidades actuales y futuras del capital</p>	

	<p>humano, de manera que se encuentren preparados para asumir nuevos retos. El Plan de Capacitación se basa en el estudio de determinación de necesidades de adiestramiento y capacitación.</p> <p>Existe un programa básico obligatorio, dependiendo la posición y luego, existen planes de capacitación internos y externos que son optativos por los empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación Anual.</li> <li>• Listado de participantes del Plan Anual de Capacitación 2019.</li> </ul>	
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional contempla como parte de las estrategias definidas, la adecuación de un programa de capacitación, orientado a desarrollar la gestión del personal basado en competencias, a fin de optimizar el capital humano acorde a las necesidades de la Institución.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos y socializa los planes de capacitación con los encargados de área, a fines de ajustar a los participantes a cada acción formativa.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2018-2020</li> <li>• Plan Anual de Capacitación</li> <li>• Listado de capacitaciones de personal en horario parcial</li> <li>• Correos electrónicos socializando con supervisores sobre planes de capacitación</li> </ul>	

<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>No existe</p>	<p>No se ha realizado</p>
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>Se tiene contemplado cuando un empleado ingresa a la institución, le es impartida una inducción por el Departamento de Recursos Humanos, donde se le instruye de las herramientas básicas y conocimiento generales de la institución, a fin de lograr identificación con la Comisión. Una vez es conducido a su área de trabajo, su supervisor o jefe inmediato es el encargado de inducirlo, entregarle y enseñarle las tareas, funciones, y herramientas de su trabajo. Adicional cada área interviniente en el proceso debe completar el formulario de inducción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Inducción al Nuevo Empleado.</li> <li>• Formulario de Inducción.</li> <li>• Política Reclutamiento y Selección de personal</li> </ul>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Como política de Reclutamiento y Selección, se toma como acción al presentarse una vacante dentro de la Comisión, en primera instancia se considera al personal interno, para cubrir dicha vacante, siempre y cuando cumpla con el perfil del puesto de trabajo. Posteriormente son evaluados para determinar las competencias y conocimientos requeridos para el puesto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Reclutamiento y Selección de personal</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notificación promoción de empleados</li> <li>• Comunicación de transferencia de empleados</li> </ul>	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	<p>Desarrollamos y promovemos métodos modernos de formación, con publicación en diferentes medios, capacitaciones en línea.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificaciones de las participantes.</li> </ul>	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	<p>Creamos la Comisión de Ética Pública, la cual se encarga de sensibilizar al personal sobre manejar los las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>Tenemos un Comité de Emergencia Salud y Seguridad Ocupacional, los cuales (algunos) han recibido acciones formativas orientados a la prevención de riesgos y seguridad ocupacional, impartidos por personal capacitado en esta materia, tales como: primero auxilios, extinción de incendios.</p> <p>Por otro lado, en conjunto con la DIGEIG se impartió un taller de Conflicto de Intereses, dirigido a y Encargados y todo el personal, con el propósito de revisar las normas que regulan los conflictos que se le presentan a los servidores públicos y De igual manera se realizó una Jornada de Sensibilización en Transparencia, Ética en la función pública, dirigido a fortalecer el comportamiento ético e integridad en las acciones del personal de la Comisión.</p>	

	<b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de Solicitud y Listado de participantes Taller Conflicto de Intereses</li> <li>• listado de participantes e Invitación Jornada de Sensibilización en Transparencia y Ética en la función pública.</li> <li>• Resultados Encuesta de Ética.</li> <li>• Fotos</li> </ul>	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.	<p>Por el interés de la institución en conocer el impacto y aprendizaje del personal, las formaciones impartidas son evaluadas a través por los participantes por medio de encuestas realizadas</p> <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas realizadas</li> </ul>	No se ha realizado
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	<p>Con motivo de resaltar a la mujer y su labor, se celebró el día de la mujer con un almuerzo, donde nuestro director hice una breve exposición de la importancia y su rol fundamental y responsabilidad en el ámbito Laboral, familiar y para el logro de los objetivos institucionales y del país.</p> <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo de invitación al almuerzo</li> <li>• fotos</li> </ul>	No se ha realizado

**SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.**

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

<p>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>Todos los empleados de CPADP tienen la libertad de comunicar la manera de cómo hacer un mejor trabajo, se promueve el trabajo en equipo, la MAE y los directivos en las reuniones les indican a los empleados la plena libertad a comunicar cualquier sugerencia o recomendación en beneficio de la institución. Tenemos varios equipos de trabajo como cultura de comunicación abierta.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación.</li> <li>• NOBACI,</li> <li>• Comité de Calidad,</li> <li>• Comité de Ética,</li> <li>• Comité de Riesgo</li> </ul>	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Mantenemos de forma proactiva un entorno que propicia la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollamos los mecanismos adecuados para la comunicación como el Buzón de sugerencias, Buzón de Denuncias y el trabajo en equipo mediante grupos de trabajos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de Sugerencias,</li> <li>• Grupos de trabajos:</li> <li>• NOBACI,</li> <li>• Comité de Calidad,</li> <li>• Comité de Ética,</li> <li>• Comité de Riesgo</li> </ul>	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de</p>	<p>En la Comisión se reconoce la importancia de conocer las opiniones de los empleados para la elaboración y puesta en marcha de</p>	

<p>procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>las metas o proyectos. Como muestra de ello, se realizó un análisis FODA acerca de todas las áreas de la institución, donde las opiniones y sugerencias de los empleados, fueron tomadas en cuenta para la elaboración del plan estratégico 2018-2020. En otro orden, el año pasado se celebró la Asamblea General Constitutiva para la conformación de la Asociación de Servidores Públicos ASP, la cual persigue de manera colectiva procura el bienestar de los empleados de la institución y participar en procesos de toma de decisión a favor de los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2018-2020</li> <li>• Resultados Análisis FODA</li> <li>• Invitación charla ASP</li> <li>• Documento con la firma de los miembros del Comité Gestor.</li> <li>• Campaña de ASP</li> <li>• Comunicación de Conformación Asamblea Constitutiva ASP dirigida al MAP</li> </ul>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Procuramos el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución, mediante reuniones de la MAE con los directivos, y para darle seguimiento a los objetivos utilizamos sistema SIGOB, y en el Dpto. de Ingeniería en la sección de supervisión hay un equipo de ingenieros que supervisan todas las obras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatorias a las reuniones.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema SIGOB</li> <li>• Sección de Supervisión</li> </ul>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>Como forma de iniciar la documentación de los indicadores de satisfacción del personal, se realizó la Encuesta de Clima Organizacional, con el fin de conocer los aspectos de la gestión que generan satisfacción en nuestro equipo y las áreas a mejorar.</p> <p>Según la política el Estudio de Clima Organizacional, se deberá realizar mínimo una vez al año.</p> <p>Con el objetivo de medir y conocer las apreciaciones y consideraciones de los empleados en diferentes ámbitos y servicios, se contempla la administración de encuestas periódicas, para así tomar acciones de mejora que impacten los servicios y/o procesos internos de la Comisión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitación llenada de encuestas.</li> <li>• Política Estudio de Clima Organizacional.</li> </ul>	
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>A través de la Encuesta realizada (Clima Organizacional) los empleados de la CPADP dispusieron de un espacio donde indicar aspectos de la gestión de personal que les gustaría que se mantengan o que mejoren.</p> <p>De igual manera en el análisis FODA realizado al área de Recursos Humanos, para la elaboración del Plan estratégico, los empleados tuvieron la oportunidad de emitir sus opiniones acerca de los servicios que se ofrecen en la gestión de recursos humanos.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados Estudio de Clima Organizacional 218.</li> <li>• Resultados análisis FODA RRHH.</li> <li>• Invitación llenada de encuestas.</li> </ul>	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>La institución vela porque siempre haya un buen ambiente de trabajo y que este visiblemente limpio y de esa manera evitar tener un personal con problemas de salud por absorción ambiental.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constancia de que Cumplimos Ley 87-01</li> <li>• Imágenes de ARS-ARL</li> </ul>	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	<p>Garantizamos condiciones que facilitan la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación la institución le interesa que su personal sea cada día más preparado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formularios de Permiso Educativo.</li> <li>• Formularios Licencia Posparto.</li> </ul>	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>Prestamos atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos, tenemos casos de empleados que se internado en</p>	

	<p>clínicas y hemos tenido que costear la parte que no cubre el seguro médico, porque estos no cuentan con los recursos necesarios. En la encuesta de Clima Organizacional realizada arroja que el <b>75.51%</b> siente apoyo de su jefe inmediato, <b>85.71%</b> se conocen las necesidades de los servidores,</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>Proporcionamos planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria, celebramos días especiales con los empleados, cumpleaños, día de la Amistad, día de las Madres, Fiesta Navideña, Se empezara a implementar el reconocimiento al mérito.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos Actividades.</li> </ul>	

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

*Considerar lo que la organización hace para:*

##### **SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>Identificamos socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público como: Juntas de Vecinos, Ayuntamientos, Gobernadores, Clubes Deportivos, Iglesias, quienes sirven de veedores de los proyectos ejecutados.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de las reuniones.</li> </ul>	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Desarrollamos y gestionamos acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados, Cumplimos con la Ley 64-00. (Medio Ambiente), trabajamos con la el programa de alfabetización Quisqueya aprende, Cuando se presentan Jornadas de Vacunación proveemos el tiempo y transporte a los empleados, sembramos árboles en los parques que construimos para preservar el medio ambiente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver compendio de Políticas y Procedimientos CPADP (Ingeniería.)</li> <li>• Material de Apoyo Quisqueya Aprende.</li> <li>• Fotos arboles sembrados.</li> <li>• Formularios de Participantes Quisqueya Aprende.</li> </ul>	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>Fomentamos y organizamos colaboraciones especializadas, desarrollamos e implementamos proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales. El personal recibe capacitaciones a través del Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal</p>	

	<p>(CAPGEFI), quienes ofrecen al personal capacitaciones para el área de Oficina de Libre Acceso a la Información Pública y a la Comisión de Ética, también la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental, así como el Instituto de Administración Pública (INAP), Trabajamos con los Ayuntamientos, Gobernaciones, Obras Públicas, Policía Nacional, en la ejecución de obras comunitarias, Destacamentos, Canchas, Play, Iglesias, Caminos Vecinales, y otros, publicadas en nuestra Página WEB, Redes Sociales,</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos con diferentes autoridades en las actividades.</li> <li>• Cursos y talleres en colaboración con CAPGEFI, INAP, DIGEIG.</li> </ul>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Monitorizamos y evaluamos de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones. Se realiza dando seguimiento a los Proyectos acordados a ejecutar, utilizamos el sistema SIGOB, y Supervisión por parte del dpto. de Ingeniería, y con las instituciones mediante llamadas telefónicas y correos de seguimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema SIGOB.</li> <li>• Proceso comunicativo.</li> <li>• Informe trimestral.</li> </ul>	

<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>Nuestro Director ha manifestado públicamente la vital importancia que tienen para la institución las alianzas públicas – privadas (APP), con el objetivo primordial de establecer estrategias conjuntas que permitan beneficiar ambos sectores en favor de la nación Dominicana.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículos periodísticos con declaraciones del Director Lic. Francisco Del Valle sobre el tema</li> <li>• En los discursos en las Actividades.</li> <li>• Fotos de Reuniones.</li> </ul>	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>Los acuerdos suscritos por esta Comisión y otras instituciones definen claramente y por escrito los roles de cada una de las partes a fin de obtener los mejores resultados de la unión de esfuerzos, recursos y estrategias de los involucrados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo de Desempeño Institucional</li> </ul>	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p>	<p>No se ha hecho.</p>	<p>No se ha realizado</p>
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>Con el objetivo de conocer las mejores practicas de otras instituciones del sector gubernamental, para realizar propuestas de valor que beneficien al personal CPADP, hemos realizado consultas y benchmarkings sobre todo lo concerniente a los beneficios laborales y los programas de formación otorgados por estas a su personal. También</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones vía correo con otras instituciones.</li> </ul>	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	<p>Seleccionamos a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública. Cumplimos la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones, La ley 64-00 de Medio Ambiente y con los diferentes Reglamentos Emitidos por Obras Publicas en termino de construcción, todas las condiciones requeridas están publicados en nuestra Página WEB.</p> <p><b>Evidencias;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página WEB <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Ley 340-06 Compras y Contrataciones.</li> <li>• Ley 64-00 Medio Ambiente.</li> </ul>	

#### **SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	<p>Para CPADP es prioridad el uso de la comunicación como herramienta de crecimiento de la organización, por lo que mantenemos una política proactiva de información sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, tenemos nuestra Estructura Organizativa, y todos los procesos están publicados en nuestra Página WEB.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura Organizativa.</li> <li>• Página WEB. <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> </ul>	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Los ciudadanos/clientes ven en la CPADP, un espacio para elevar su voz ante las necesidades en las que viven. Nuestros proyectos están dirigidos a las comunidades de más bajo recursos. Quienes a través de una comunicación escrita realizan su solicitud y mediante reuniones de la MAE y Directivos con las comunidades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de las reuniones.</li> <li>• Comunicaciones.</li> <li>• Solicitudes.</li> </ul>	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>Como parte de las iniciativas que permiten el involucramiento de los ciudadanos/clientes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización contamos con nuestra Página Web, donde está publicado el Formulario OAI-CPADP-06, asimismo están habilitadas nuestras redes sociales, donde estamos disponibles para dar respuesta a cualquier queja, sugerencia e inquietud, de igual forma los visitantes a nuestras oficinas con encuestados a fin de conocer su nivel de satisfacción con los servicio y atención recibida.</p> <p><b>Evidencias :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Imágenes de Perfiles de Redes Sociales.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario OAI-CPADP-06.</li> <li>• Fotos de las actividades.</li> </ul>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Para nuestros clientes internos tenemos definido el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas recogiéndolos mediante los medios adecuados Buzón de Sugerencias, Buzón de Denuncias y Correo Electrónico, con políticas claras para el uso de estos, indicadas mediante comunicación, formulario de denuncias y sugerencias página Web.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de sugerencias y quejas.</li> <li>• Buzón de denuncias.</li> <li>• Correo electrónico.</li> <li>• Comunicación.</li> <li>• Formulario Pagina Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> </ul>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>Para asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, tenemos la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública, la cual publica todo con relación a la transparencia en el subportal, realizamos anual las memorias institucionales, donde plasmamos todos los proyectos ejecutados durante el periodo, este documento es publicado en nuestra página Web.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Subportal de transparencia.</li> <li>• Memorias Institucionales anuales.</li> <li>• Presupuesto Anual</li> <li>• Plan Anual de Compras</li> <li>• Ejecución del Presupuesto</li> </ul>	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>Definimos y acordamos la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como coproductores de servicios involucrándolos en la supervisión de los proyectos en ejecución, le solicitamos dar seguimiento a las construcciones y cooperar con el adecuado uso de estas. En las reuniones con estos podemos verificar su satisfacción y en encuestas realizadas en la visita a nuestras oficinas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de las reuniones.</li> <li>• Videos.</li> <li>• Encuestas de Satisfacción al Ciudadano.</li> </ul>	
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>Se desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, explicamos a los clientes los servicios disponibles por renglones : Vial, Comunitario, Eclesiástico, Deportivo, Habitacional, todos publicados en nuestra página Web, con relación a la carta Compromiso, recibimos una comunicación del MAP, donde nos indican no aplicamos a su elaboración</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Comunicación del MAP</li> </ul>	
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	<p>La CPADP, constantemente evalúa el comportamiento de los ciudadanos/clientes a través de las encuestas aplicadas, por medio de las solicitudes recibidas en la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI) y Redes Sociales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de encuestas</li> <li>• Solicitudes a la OAI.</li> </ul>	

### SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	<p>La gestión financiera es la columna vertebral de todos los objetivos y proyectos a ejecutar, por lo que existe un enfoque en realizar una gestión eficiente y eficaz, que permita hacer más con menos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto Anual.</li> <li>• Presupuesto Anula de Compras</li> </ul>	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	<p>El análisis de los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras es realizado en todas las ocasiones, con el fin de optimizar los recursos y de que su uso sea oportuno, eficaz, austero y efectivo conforme a las necesidades de esta Comisión y los compromisos previamente asumidos.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto Anual</li> <li>• Seguimiento de Presupuesto a los Proyectos.</li> </ul>	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	<p>Con la finalidad de garantizar la Transparencia y el uso de los recursos Financieros publicamos en la página Web el Subportal de transparencia se publica todo lo referente a la parte presupuestaria de la institución mensualmente, cumpliendo con la ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, como la nómina, todo lo relacionado a compras y contrataciones. En la última rendición de cuenta de las etapas presidenciales obtuvimos un 98.02% en ejecución presupuestaria y un 92% en transparencia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto Anual.</li> <li>• Evaluación DIGEIG</li> <li>• Plan Anual de Compras.</li> <li>• Ejecución del Presupuesto.</li> <li>• Nomina.</li> <li>• Balance General.</li> <li>• Compras y Contrataciones.</li> <li>• Ingresos y Egresos.</li> </ul>	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	<p>CPADP, desarrolla sus actividades Utilizando los recursos financieros eficientemente utilizando una contabilidad de costos ya través de sistemas como el SIGEF, SASP,</p>	

	<b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución del Presupuesto.</li> <li>• Sistema SIGEF.</li> <li>• Sistema SASP.</li> </ul>	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	<p>Tenemos un sistema de planificación de Control presupuestario y de Costos, mediante Presupuesto Anual, Informe de Presupuesto sobre los Programas y Proyectos, Ejecución del Presupuesto, para lograr los objetivos propuestos, los cuales pueden verificarse En nuestra Página WEB.</p> <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Presupuesto Anual.</li> <li>• Ejecución del Presupuesto.</li> <li>• Seguimiento a los Programas y proyectos.</li> </ul>	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	<p>Delegamos y descentralizamos las responsabilidades financieras manteniendo control financiero centralizado, tenemos una Dirección Financiera y sus diferentes Unidades, ambas áreas realizan un seguimiento a todos los procesos así como de las necesidades y eventualidades que se Susciten.</p> <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Funciones.</li> <li>• Estructura Organizativa.</li> </ul>	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la	Las decisiones de Inversión y el control Financiero se fundamentan en un análisis	

<p>sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>Costo-beneficio, en la sostenibilidad y en La ética, necesidades que surgen como producto del accionar de la Comisión y en ellas se evalúa los beneficios de una alternativa en comparación con otras, los efectos medioambientales que pudieran darse y que todas las acciones se realicen conforme las leyes y Normativas vigentes. Cumplimos con la Ley 41-08 Función Pública, Ley 340-06 Compras Y Contrataciones, Código de Ética y Conducta Institucional, tenemos un Comité d Compras, Código de Pautas Éticas. todo publicado en nuestra Pagina WEB,</p> <p><b>Evidencias :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Código de Ética y Conducta Institucional.</li> <li>• Código de Pautas Éticas firmado por nuestro director.</li> </ul>	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>Presentamos datos de resultados en los documentos presupuestarios, indicando los resultados de los objetivos, mediante ejecución del Presupuesto, Las Memorias Institucionales, Seguimiento a los Proyectos, todo publicado en nuestro Subportal de transparencia</p> <p><b>Evidencias :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web. <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Ejecución del Presupuesto Mensual.</li> <li>• Seguimiento a los Proyectos.</li> <li>• Memorias Institucionales.</li> </ul>	

#### SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla</p>	<p>Trabajamos con varios sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. Tenemos un Servidor Institucional, Sistema de Monitoreo de la Información, Sistema de Seguridad, la institución está preparada para cualquier ataque informático con un BACKUP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servidor para almacenar información.</li> <li>• Sistema Sonic Wall</li> <li>• Sistema Italc</li> <li>• Sistema Wondershare Filmorascrm</li> <li>• Plan Backup</li> </ul> <p>Garantizamos que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada, Son recogidas a través de encuestas, asimismo se utilizan para realizar cambios oportunos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de encuesta.</li> </ul> <p>Se mantiene un control constante de la información y el conocimiento de la</p>	

<p>también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>organización, aseguramos su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. En nuestro Plan Estratégico se contempla tener un capital humano para cada puesto de trabajo altamente motivado y comprometido con nuestros objetivos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico MAPRE</li> <li>• Plan Backup</li> </ul> <p>Tenemos canales internos para difundir la información a toda la organización, asegurándonos de que sea de conocimiento de todos los empleados, relacionado a sus tareas y objetivos, tenemos Correos Electrónicos institucionales, Buzón de Sugerencias y Quejas, Buzón de Denuncias, Pagina Web, Mural Institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos Institucional.</li> <li>• Mural Institucional</li> <li>• Brochure.</li> <li>• Buzón de Sugerencias y Quejas.</li> <li>• Buzón de Denuncias.</li> </ul> <p>Aseguramos un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización. Tenemos manuales Departamentales con las políticas y procedimientos e interacciones constantes, mediante sensibilizaciones, publicaciones en el Mural Institucional, Brochure.</p> <p><b>Evidencias :</b></p>	
--	--	--

<p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compendio de Manuales de Procedimiento Departamentales.</li> <li>• Manual de Funciones.</li> <li>• Manual de Inducción.</li> <li>• Sensibilizaciones, Registro de Participación.</li> </ul> <p>Garantizamos el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés, la presentamos de forma sistemática y accesible para los usuarios, Tenemos la Oficina de Libre Acceso a la Información, nuestra página Web y Correo Electrónico medio por donde los ciudadanos pueden solicitar cualquier información sin necesidad de dirigirse a las oficinas esto contribuye con el acceso a las personas mayores o discapacitados, publicaciones en el mural,</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web. <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a>.</li> <li>• <a href="mailto:info@cpadp.gob.do">info@cpadp.gob.do</a>.</li> </ul> <p>Garantizamos retener dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización, mediante programas de protección de la información, sistemas de seguridad Sonic Wall, de monitoreo ITAL, De grabación de redes Wondershare Filmorasckm.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las PC en su mayoría tienen los puertos USB cerrados.</li> <li>• Sistema de Seguridad Sonic Wall</li> <li>• Sistema de Monitoreo ITALC</li> <li>• Sistema Wondershare Filmorasckm, Grabación de Red.</li> </ul>	
--	--	--

#### SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con</p>	<p>La gestión de Tecnología está diseñado de Acuerdo con los Objetivos estratégicos y operativos, Tenemos en Manual de Políticas y Procedimientos de TIC donde se especifica la forma de adecuada de los procesos con miras al logro de los objetivos. Estamos trabajando con la elaboración del Plan Operativo Anual TIC, el cual nos permitirá verificar y gestionar el cumplimiento de las propuestas o proyectos tecnológicos orientados a las necesidades de la institución y de evaluar el desempeño de cada colaborador a través de las evaluaciones de desempeño.</p> <p><b>Evidencias :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Compendio de Políticas y Procedimientos CPADP. ( Tecnología)</li> </ul> <p>No existe</p>	<p>No se ha realizado</p>

<p>indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <p>✓ La gestión de proyectos y tareas</p> <p>✓ La gestión del conocimiento</p>	<p>Aseguramos el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología en relación con la capacidad de los empleados, mediante capacitaciones que se den de la necesidad del empleado de esta. Cuando se hizo la actualización de nuestra Página Web, se capacito al personal que tiene que ver con su uso de todos los procesos.</p> <p><b>Evidencias :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de Participación.</li> </ul> <p>CPADP en busca de aplicar una gestión más eficiente de la tecnología, el dpto. de TIC, desarrolla los siguientes proyectos:</p> <p>Contamos con sistemas que facilitan las tareas, SIGOB para monitorizar los proyectos de las visitas sorpresas de Presidencia. Sistema para monitorizar la seguridad, Sonic Wall.</p> <p>Sistema de Redes Wondershare Filmorasckm, Grabación. Sistema de Monitoreo ITALC</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema SIGOB</li> <li>• Sistema ITALC</li> <li>• Sistema Wondershare Filmorasckm,</li> <li>• Sistema Sonic Wall.</li> </ul>	
--	---	--



<p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<p>redes con acciones constantes como Instalación de Nuevos Equipos de Redes, mantenimiento a los equipos periódicamente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imágenes de los equipos de redes.</li> <li>• Circulares de mantenimiento de redes y sistemas.</li> </ul> <p>Utilizamos las TIC como herramienta para mejorar continuamente la calidad del servicio brindado, de modo que se pueda alcanzar una gestión más eficaz y eficiente con los más altos estándares de calidad. Nuestra institución dispone de formularios web online y secciones especializadas para solicitar y consultar alguna prestación de servicio. Cabe destacar que en la página web de CPADP existe el subportal de transparencia con todas las informaciones pertinentes y de lugar al interés del ciudadano.</p> <p><b>Evidencias :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web, <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a>.</li> <li>• Subportal de transparencia.</li> <li>• formularios web</li> </ul> <p>Con miras a mejorar el servicio al cliente la CPADP, Contamos con los recursos necesarios para ofrecer servicios online eficientes, por medio de nuestra página web y correo electrónico, inclusión a la página de</p>	
---	---	--

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>quejas, reclamaciones y denuncias, sistema de monitoreo a los proyectos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web.</li> <li>• Correos Electrónicos.</li> <li>• <a href="http://www.311.gob.do">www.311.gob.do</a></li> </ul> <p>Con una misión innovadora la CPADP, se compromete a estar al pendiente de las innovaciones tecnológicas para brindar un servicio de calidad. Estamos trabajando para recibir las certificaciones A2,A3, de las normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC), otras de las acciones es la participación del personal en formaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos de Contacto con la OPTIC</li> </ul> <p>Tomamos en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC, concientizamos al empleado sobre el uso del papel, ahorro de energía con el objetivo de preservar el medio ambiente y la reducción de costos, e incentivamos al uso del correo electrónico institucional para evitar el uso de impresiones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de Correos Electrónicos.</li> <li>• Reducir el uso de papel.</li> <li>• Reciclaje de Cartuchos.</li> </ul>	
---	---	--

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>Esta institución está ubicada en una zona céntrica de la ciudad, con fácil acceso al transporte público, además está localizada en un área central en cuanto a servicios gubernamentales y cercano a otros organismos públicos</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imágenes de ubicación geográficas.</li> </ul> <p>Garantizamos el uso eficiente, rentable y sostenible de nuestras instalaciones, tomando en cuenta las necesidades de los empleados. Nuestras oficinas están habilitadas y bien ambientadas.</p> <p><b>Evidencias :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de las instalaciones.</li> </ul> <p>Tenemos un equipo para dar seguimiento y revisión para garantizar la sostenibilidad y rentabilidad de la infraestructura, equipos, materiales, instalaciones eléctricas, despachos,</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación de lámparas LED.</li> <li>• Formulario de mantenimiento.</li> </ul> <p>Contamos con un equipo de transporte y recursos energéticos, encargado de velar por el cuidado, creando políticas que permitan prolongar su vida útil y optimizar los recursos, todo contenido en el Compendio de Procedimientos CPADP, Área administrativas y Centro de Operaciones</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compendio de Procedimientos CPADP</li> <li>• Formulario mantenimientos de vehículos</li> <li>• Formulario solicitud de combustible.</li> </ul> <p>Garantizamos la adecuada accesibilidad física de acuerdo a las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, citando estamos en una vía con fácil Acceso a aparcamiento y transporte público, contamos con entrada para persona con discapacidad</p> <p><b>Evidencia :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de las instalaciones.</li> </ul> <p>Tenemos Políticas integral establecidas en el Compendio de Políticas y Procedimientos CPADP (Gerencia Administrativa y Finanzas) con la finalidad de gestionar los</p>	
--	--	--

<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>activos físicos, como forma de preservarlos y evitar el uso inadecuado de estos. Se da mantenimiento a las redes y equipos de oficinas. Se utilizan cartuchos reciclados para preservar al medio ambiente.</p> <p>En la Dirección Financiera en CPADP, cuenta con un área que gestiona los Activos Fijos por medio de DIGECOG. Tenemos una Encargada de Activos Fijos la cual da seguimiento a todo lo relacionado con estos, se publica mensual un reporte de estos en nuestro subportal de transparencia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compendio de Políticas y procedimientos CPADP (Gerencia Administrativa y Finanzas).</li> <li>• Imagen DIGECOG.</li> <li>• Página Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> </ul> <p>Nuestras instalaciones no son muy amplias y contamos con un salón de conferencia muy pequeño por lo que nos limitamos solo al uso de nosotros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos del salón de conferencia.</li> </ul>	<p>No se ha realizado</p>
--	--	---------------------------

**CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

**SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> <p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>	<p>Contamos con manuales departamentales de políticas y procesos donde se identifica, describe y documenta los procesos para un buen funcionamiento de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compendio de Políticas y Procedimientos CPADP</li> </ul> <p>Las políticas y Procedimientos de la CPADP tienen correctamente identificados a las áreas responsables e involucradas en los procesos y sus responsabilidades están claramente definidas, las cuales son aceptadas mediante la firma de aprobación de este documento; además las mismas son empoderadas para realizar el seguimiento a los procesos correspondientes, al mismo tiempo que el manual establece pautas a seguir por cada responsable.</p> <p><b>Evidencias :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compendio de Políticas y Procedimientos CPADP.</li> </ul> <p>En CPADP como mejora de los procesos, estos son analizados y evaluados periódicamente a fin de gestionar el cambio del entorno que nos afectan. Contamos con Manual de Supervisión y de Valoración y Administración de Riesgo para la evaluación.</p>	



<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Los recursos son asignados en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización, a los fines de realizar oportunamente la distribución presupuestaria, asegurando la asignación de los recursos financieros requeridos. Todo lo relacionado lo publicamos en nuestro subportal de transparencia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Presupuesto anual.</li> <li>• Ejecución del Presupuesto.</li> </ul> <p>Se revisan los procesos establecidos y se permite cualquier observación para la modificación de los procedimientos. Además, se evidencia la centralización y control de algunos procesos para simplificar las partes o medios de acceso a los servicios, siempre cumpliendo con las leyes establecidas para ellos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver todas las leyes en nuestra página Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Sistema SIGOB</li> </ul> <p>Establecemos los objetivos de resultados orientado a los grupos de interés, monitorizamos la eficacia de los procesos, mediante la evaluación a los empleados, recibimos comunicación del MAP, indicándonos que no aplicábamos a la Carta</p>	
---	--	--

<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>Compromiso, razón por la cual no la elaboramos.</p> <p>También a través de la elaboración de los acuerdo de desempeño de los colaboradores, se implementan indicadores de resultados, que permiten monitorizar la eficiencia de los procesos, al igual que los POA, en donde se monitorizan periódicamente el avance de las acciones realizadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta del MAP.</li> <li>• Acuerdos de Desempeño</li> <li>• POA 2019.</li> </ul> <p>Para CPADP las TIC son de gran importancia ya que inciden directamente en la relación con los grupos de interés e impactan directamente en las funciones institucionales, con relación a la eficacia y eficiencia de los procesos, los cuales en gran proporción están automatizados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuestra página WEB. <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> </ul> <p>Hemos realizado un Benchmarking con el 911 de los EEUU, para identificar sus buenas prácticas e implementarlas, como su diseño de parqueo, y la innovación en la construcción de mismo. Además contamos con un sistema de monitoreo a los proyectos, y se realizan informes trimestrales.</p>	<p>No se ha realizado</p>
---	---	---------------------------

	<b>Evidencias :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitación</li> <li>• Maqueta de las instalaciones del 911 EEUU</li> <li>• Sistema SIGOB.</li> <li>• Informe dirigido a la MAE por el dpto. de Ingeniería.</li> </ul>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	Contamos con una clara identificación de nuestros servicios, definiendo sus atributos y estándares de calidad, publicados en nuestra página Web en el subportal de transparencia.  <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Sección de Servicios.</li> </ul>	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	A través de mecanismos como buzones de quejas y sugerencias, Oficina de Libre Acceso a la Información, encuestas de satisfacción, se mantiene un canal de comunicación permanente que nos permite recolectar la información necesaria para conocer el punto de vista de los ciudadanos/clientes con relación a los servicios ofrecidos.  <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de Encuestas</li> <li>• Solicitudes OAI</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzones.</li> </ul>	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>La MAE y los Directivos se reúnen con diferentes grupos de interés, mediante reuniones y se está implementando el realizar la encuesta de satisfacción del ciudadano, para responder a sus expectativas en mejoras de los servicios gestionable para la organización.</p> <p><b>Evidencias;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de las actividades.</li> <li>• Formulario de Encuestas.</li> </ul>	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>Para CPADP, la impresión de los ciudadanos/clientes son las referencias para mejorar los procesos de prestación de servicio, como forma de conseguir la retroalimentación, realizamos encuestas al momento del ciudadano visitar nuestras oficinas, y al realizar contacto en las comunidades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de Encuesta.</li> <li>• Videos.</li> </ul>	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>A través de nuestro página Web, los usuarios pueden solicitar los servicios que ofrecemos evitando así el desplazamiento innecesario a nuestras instalaciones.</p> <p>Por medio de la Oficina de Libre Acceso a la Información puede realizar consultas, solicitar y recibir información, a los fines de agilizar los procesos y llevarlos hasta la comodidad de su ubicación, estamos incluidos en diferentes sistemas.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a>.</li> <li>• Sistema 311.</li> <li>• Línea*462, 700.</li> <li>• Fotos de los Portales SAIP.</li> <li>• Formularios OAI.</li> </ul>	
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	<p>A fin de proporcionar al usuario informaciones oportunas, correctas y fiables, contamos con los siguientes canales: Espacio físico destinado a la Recepción de Visitantes, con representantes de servicios para asistencia personalizada.</p> <p>Contamos con la Oficina de Libre Acceso a la Información y su representante para asistir a los ciudadanos con la información requerida.</p> <p>Página Web donde está toda la información necesaria de CPADP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imágenes Pagina Web.</li> <li>• Foto área de Recepción.</li> </ul>	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	<p>En nuestra página Web tenemos todos los documentos relacionado con la institución disponible, también en el portal de datos abiertos, y mediante brochure.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Brochure</li> <li>• <a href="http://Datosabiertos.gob.do">Datosabiertos.gob.do</a></li> </ul>	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las	CPADP cuenta con distintos medios de	

<p>quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>reportes de quejas y reclamaciones tanto internas como externas, donde se tiene el compromiso de dar respuesta en tiempos Oportunos establecidos, pueden utilizar de nuestra página web y por buzones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Buzón de Quejas y Sugerencias.</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>Por nuestra naturaleza que es la Construcción, los servicios al ciudadano son: Comunitarios, Vial, Eclesiástico, Habitacional, Deportivos, Seguridad Ciudadana, los cuales se pueden visualizar en nuestra página Web.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> </ul>	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>Trabajamos conjuntamente con el sector privado, el público y las comunidades más necesitadas, ejecutando proyectos, dándole seguimiento mediante el sistema SIGOB. Los procesos que se realizan con los diferentes sectores es coordinar la ejecución de obras en favor de las comunidades as necesitadas. Sirviendo estos de veedores de dichas obras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de Reuniones</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imágenes Sistema SIGOB.</li> </ul>	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Tenemos implementados sistema de comunicación para la prestación de servicios y el intercambio de datos entre los que se encuentran: página web, Outlook, SAIP, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Correo Electrónico <a href="mailto:info@cpadp.gob.do">info@cpadp.gob.do</a></li> <li>• Imágenes de Sistema.</li> </ul>	
<p>4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>Trabajamos en coordinación con diferentes organizaciones para la mejora de los procesos, mantenemos contacto con organismos como el MAP para la mejora de los procesos y servicios de cara al ciudadano. De igual forma en el contacto con las comunidades mediante reuniones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos</li> <li>• Comunicaciones al MAP</li> </ul>	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Creamos grupos de trabajo como forma de mantener la interacción en la búsqueda de solución de problemas e identificando nuevas ideas, vinculados directamente a requerimientos legales, producto de metodología de gestión o de proyectos asumidos por la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Ética.</li> <li>• Comité de Compras.</li> <li>• Comité de Calidad.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Riesgos.</li> </ul>	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).	No se ha hecho.	No se ha realizado
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	<p>Nuestros procesos están dirigidos a toda la institución y no a una parte de ella. Esto se evidencia en el alcance de cada política y procedimiento de CPADP. Todo está entrelazados con los diferentes departamentos. En este sentido, estamos aplicando una autoevaluación a toda la organización para fomentar la cultura del trabajo transversal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compendio de Políticas y Procedimientos CPADP.</li> <li>• Formulario de Evaluación.</li> </ul>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

*Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....*

#### **SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**

**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

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

<p>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>La imagen global de la Comisión en cuanto a la percepción recibida de los ciudadanos en cada una de las encuestas ronda en un y <b>87.76%</b> de satisfacción en aspectos como la amabilidad, accesibilidad, respuesta, <b>87.75%</b> confianza, <b>87.75%</b> ejemplar, entre otros aspectos. De forma interna los empleados tienen una percepción promedio de un <b>80%</b> de conformidad e identificación con la CPADP</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de las encuestas de satisfacción</li> <li>• informe encuesta de clima</li> </ul> <p>Dada la naturaleza de la institución la forma de participación que pueden tener los ciudadanos en el proceso de trabajo y toma de decisiones, es mediante la solicitud de obras de primera necesidad para sus comunidades, estamos implementando encuesta para la satisfacción del ciudadano, y cada día procuramos mejorar nuestros canales de comunicación. En las actividades se puede tener contacto con los habitantes de las comunidades, y en la página Web en el subportal de transparencia pueden encontrar al formulario OAI-CPADP-06, en la sección OAI.</p> <p>Así mismo se ha creado un nuevo medio, un buzón de quejas y sugerencias, a partir de estos medios se toman acciones frente a los servicios u otras recomendaciones que surjan vía estos medios.</p>	
--	--	--

<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de Encuestas.</li> <li>• Formulario OAI-CPADP-06, página Web</li> <li>• Imagen Buzón de quejas y sugerencias.</li> </ul> <p>Estamos ubicados en vías de fácil acceso los ciudadanos, muestra de estos es la valoración promedio en la accesibilidad es <b>85%</b> en las encuestas y la facilidad de acceso a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La variedad de 5 rutas de transporte público (av. México, calle Dr. Delgado,30 de marzo, Av. 27 de febrero y Av. Bolívar)</li> <li>• Horario y dirección publicada en Página Web.<a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a>.</li> <li>• Recepción abierta en horario extendido de 8:00 am hasta las 6:00 pm.</li> </ul>	
<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe encuesta de satisfacción.</li> </ul> <p>La Comisión, es una institución referente en cuanto al cumplimiento de legislación vigente, actualización y transparencia en todos los procesos, decisiones administrativas y financieras, evidencia de esto es las calificaciones obtenidas en las instituciones que nos rigen como son:</p>	

<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Transparencia DIGEIG <b>92%</b></li> <li>• Ejecución presupuestaria un 98.02%</li> <li>• SISMAP :<b>88.79%</b></li> </ul> <p>En la encuesta de satisfacción el <b>95%</b> siente confianza y seguridad, y en la encuesta de clima <b>87.76%</b></p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones Transparencia DIGEIG</li> <li>• Imagen SISMAP</li> <li>• Informe de Encuesta de satisfacción y de Clima.</li> </ul> <p>En cuanto a los servicios ofrecidos a los clientes externos, se cuenta con un nivel de calidad y confianza muy bueno, representado en un porcentaje promedio de satisfacción de un <b>98%</b> al verificar los informes, en la encuesta de satisfacción realizada el <b>93%</b> valora de forma global la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio brindado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizaron <b>1202</b> visitas a nuestras oficinas, las cuales presentaron un <b>98%</b> de satisfacción.</li> <li>• En el servicio de correspondencia se registraron 481 documentos y los usuarios califican estar completamente satisfecho en un <b>92%</b></li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe encuesta 2019</li> </ul>	
---	---	--

<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción ciudadana</li> </ul> <p>En la comisión asistimos a todas las personas de forma gratuita, dando prioridad a personas de escasos recursos, con limitaciones físicas, en la encuesta de satisfacción el <b>95%</b> expresa la institución adecua el servicio a las necesidades de ellos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de satisfacción.</li> <li>• Puerta de acceso a personas con limitaciones físicas</li> <li>• Imagen entrega de servicio a personas de escasos recursos.</li> </ul> <p>La información publicada es Clara oportuna, transparente y adecuada a los diferentes grupos de interés, así lo expresa el <b>95%</b> de los ciudadanos encuestados. Internamente expresan un <b>95.95%</b> Transparencia y lealtad, <b>87.76%</b> confianza, Los medios son utilizados para transparentar todos los procesos de CPADP. Donde dependiendo el tipo de información se tienen periodo de actualización (mensual, trimestral, semestral y anual). Esta se ofrece a través de varios medios y adaptada a los mismos y a los usuarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web</li> <li>• Imagen Portal CPADP</li> <li>• Imagen y sección Transparencia</li> <li>• Videos institucionales</li> </ul>	
---	--	--

<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brochure, Murales, correos</li> <li>• Informe Encuesta de satisfacción.</li> </ul> <p>La información es recibida por los clientes/ciudadanos de forma correcta. Tenemos varias vías de comunicación para recibir informaciones de nuestros clientes/ciudadanos</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Líneas telefónicas</li> <li>2. Correspondencia de forma física y digital.</li> <li>3. El portal web con secciones especiales para recibir solicitudes e información</li> <li>4. Presencia en 4 tipos distintos de redes sociales</li> <li>5. Un área de atención al personal (recepción de visitantes)</li> <li>6. Variedad de encuestas al ciudadano y empleado</li> <li>8. Buzón de sugerencias y quejas</li> </ol> <p>En la encuesta de satisfacción <b>realizada el 95%</b> indica la información brindada le fue útil y suficiente, el <b>95%</b> fue clara y comprensible, <b>96%</b> recibió un trato agradable, <b>98%</b> disposición de la institución a servirle.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de línea telefónica y extensiones</li> <li>• Imagen secciones de formularios portal Web</li> <li>• Correo electrónico institucional</li> <li>• Imagen portal y redes activas</li> <li>• Imagen recepción de visitantes</li> <li>• Formulario de encuestas</li> <li>• Imagen buzón</li> </ul>	
--	--	--

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de Organización buzón de quejas y sugerencia.</li> <li>• Informe Encuesta de satisfacción.</li> </ul> <p>Contamos con encuesta que se aplican periódicamente para saber el nivel de satisfacción de nuestros ciudadanos/clientes como:</p> <p>Encuestas internas Encuesta de satisfacción ciudadana recibida del MAP</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de encuestas</li> <li>• Tabulación</li> </ul> <p>La institución cuenta con un alto nivel de confianza de nuestro servicio en un <b>87.76%</b> de parte de nuestros empleados, y los clientes externos un <b>95%</b> lo cual refleja la confianza ante estos servicios, así como que una gran parte de los usuarios hagan nuevamente uso de estos en un <b>85%</b>, reflejado esto mediante las informaciones recogidas en la encuesta ciudadana y la de clima organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta ciudadana</li> <li>• Informe Encuesta de satisfacción ciudadana</li> </ul>	
--	---	--

## 6.2. Mediciones de resultados.

## Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>En la CPADP entendemos que los servicios se deben adaptar a las necesidades de los usuarios, estos son mejorados de acuerdo a las sugerencias, quejas y mediciones resultantes de los medios de recolección de estos datos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informaciones recogidas en el análisis FODA</li> <li>• Plan de Mejora</li> </ul> <p>Con frecuencia recibimos sugerencias, para los casos de que sean favorables para la institución son ejecutadas. Todas se registran, a la fecha hemos recibido 12 sugerencias, las cuales han sido procesadas</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe buzón de quejas y sugerencias.</li> </ul> <p>En los servicios ofrecidos a los ciudadanos/clientes, se busca ofrecer nuevas formas para su uso. Estamos en proceso de modificación de los servicios ofrecidos, en la encuesta de clima realizada el <b>77.55%</b> indica la CPADP, ha mejorado en los procesos de innovación, y en la encuesta de satisfacción ciudadana el <b>85%</b></p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imagen formularios digitales</li> <li>• Informe Encuesta de satisfacción</li> <li>• Informe Encuesta de clima</li> </ul>	

<p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>En la CPADP, no hay restricción en la participación en ningún ámbito tanto interno como externo, ejemplo de esto es en los procesos de compras siempre que cumpla con los requisitos establecidos por las leyes, puede participar. Así mismo, no existe distinción social, racial o cultural para la prestación de los servicios o contrataciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Listado de Genero y Nacionalidades CPADP</li> </ul> <p>Periódicamente se evalúan por medio de las informaciones recogidas las necesidades de estas en cada tiempo de encuestas realizadas a los ciudadanos/clientes. En la encuesta realizada de satisfacción el <b>90%</b> lo valora que esta mejor el servicio brindado con relación a años anteriores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de encuesta interna</li> <li>Informe de Encuesta satisfacción ciudadana</li> </ul>	
---	--	--

**Resultados de la accesibilidad de la organización:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>La CPADP cuenta con áreas con horario extendido para beneficio de los usuarios y la satisfacción de estos es de un <b>95%</b> que lo consideran excelente, siendo uno de los mayores flujos el matutino con un <b>80%</b> de preferencia. Estos datos fueron arrojados en la encuesta de satisfacción realizada.</p>	

<p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p><b>Evidencias :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe encuesta de satisfacción.</li> </ul> <p>En las evaluaciones de la prestación del servicio en el 1er trimestre se tiene una muy buena valoración de los tiempos de espera para acceder o agotar el servicio. En promedio de un <b>95%</b> de los ciudadanos/clientes entienden los servicios son prestados con eficiencia y en poco tiempo, siendo esto un valor positivo para nuestra institución.</p>	
<p>3. Costo de los servicios.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe encuesta de satisfacción</li> </ul> <p>En la CPADP, los servicios ofrecidos son gratuitos, para dar mayor acceso y participación ciudadana.</p>	
<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imagen del portal Web sección de Servicios</li> </ul> <p>La CPADP cuenta con diferentes medios de publicación de los servicios como el portal Web, redes sociales, y cuenta con la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)</p> <p>En la encuesta de satisfacción realizada el 95% indica hay disposición de la institución para ayudarlo en la obtención del servicio solicitado y el</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brochures</li> <li>• Imágenes portal publicación de servicios</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia de Responsable de Acceso a la Información</li> <li>• OAI</li> <li>• Imagen de la pantalla con la cantidad.</li> <li>• Informe Encuesta de satisfacción.</li> </ul>	
--	--	--

### Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Número de canales de información y su eficiencia.</p>	<p>Tenemos varios canales de información que alcanza a nuestros clientes externos siendo estos unos 7 aproximadamente y de forma interna 3. Dentro de la Encuesta de Clima Organizacional arroja que el <b>77.55%</b> expresa existe una muy buena comunicación externa. En la encuesta de satisfacción ciudadana el <b>65.78%</b> indica contacta la institución por medio del internet, el <b>39%</b> para obtener información, el <b>52.63%</b> para descargar formularios, el <b>13.15%</b> para enviar o completar formulario.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• <a href="#">correo electrónico</a></li> <li>• Redes sociales <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facebook <b>4542</b> seguidores y <b>658</b> comunidades.</li> <li>- Twitter <b>825</b> seguidores.</li> <li>- Instagram <b>267</b></li> <li>- Youtube <b>18</b></li> </ul> </li> <li>• Murales</li> <li>• Informe Encuesta de satisfacción.</li> </ul>	

<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>La información está disponible en nuestra página, de forma clara, oportuna y precisa al <b>100%</b>, evidencia de esta es el resultado de una gran cantidad de usuario de los diferentes medios. En la encuesta de satisfacción <b>realizada el 95%</b> indica la información brindada le fue útil y suficiente, el <b>95%</b> fue clara y comprensible, <b>96%</b> recibió un trato agradable, <b>98%</b> disposición de la institución a servirle.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver evidencia criterio 6.1 ejemplo 8</li> <li>• Informe Encuesta de satisfacción ciudadana</li> </ul>	
<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>Los datos recopilados en las encuestas de satisfacción, el nivel de avance, estatus y ejecución presupuestaria de proyectos, así como otros tipos de mediciones se publican en el portal Web de la CPADP. En la última presentación de las Metas Presidenciales obtuvimos un <b>98.02%</b> en la ejecución presupuestaria.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección Estadísticas Institucionales, página Web</li> <li>•</li> </ul>	
<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p>	<p>En la CPADP, a la fecha solo ha tenido una presentación ante el Defensor Público.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe departamento jurídico</li> </ul>	
<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad,</p>		

<p>precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Desde el 2017, contamos con un representante de Acceso a la Información Pública y se ha ido reestructurando quien ejecuta este rol estableciéndose una persona de tecnología para la carga de información al portal de Transparencia. Esto ha beneficiado el nivel de ejecución y transparencia en un <b>94%</b>, también se mantienen controles establecidos para la publicación en los tiempos específicos y actualizada la transparencia de la información. Al mes de abril obtuvimos un <b>92%</b> por la DIGEIG, en la encuesta de clima el <b>95.92%</b> expresa la institución muestra Transparencia y lealtad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones Transparencia DIGEIG</li> <li>• OAI</li> <li>• Informe Encuesta ciudadana</li> <li>• Informe Encuesta de clima</li> </ul>	
---	---	--

**Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p>	<p>Hemos recibido 12 quejas por medio del buzón de las cuales todas se le ha dado curso.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de buzón</li> </ul>	

<p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>El número de Expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación es <b>05</b>,</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación</li> </ul> <p>Cumplimos con los estándares de los servicios publicados en nuestra página Web, todo cumpliendo con los requerimientos legales necesarios. Además, todos la gestión y servicios públicos ofrecidos en la CPADP están apegados a normativas como la Ley 41-08</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Institucional</li> </ul>	
---	--	--

### **CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

*Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....*

#### **SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.**

**Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p>	<p>La CPADP realiza periódicamente mediciones acerca de la percepción que tienen nuestros grupos de interés sobre el estado de la institución, la calidad de los servicios que ofrecemos, ya que es muy importante la mejora continua de las áreas de oportunidad detectadas, a través de dichas herramientas.</p> <p>En aspectos internos como el orgullo el <b>83.68%</b> siente de satisfacción, mientras que externamente existe una satisfacción general</p>	

<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>promedio de los servicios de un <b>90%</b>, el 95% ve positivo el aspecto de la institución,</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Clima agosto 2018-febrero 2019</li> <li>• Formulario de Encuestas de satisfacción ciudadana.</li> <li>• Informe de Encuesta de satisfacción</li> </ul> <p>Hemos avanzado ampliamente en lo que respecta al empoderamiento de nuestro capital humano en la toma de decisiones de la Comisión. Una de las experiencias más recientes fue la de las mesas de trabajo para realización del análisis FODA, base del PEI 2018-2020, así como distintas reuniones y encuentros, donde participo una gran cantidad de servidores de la CPADP, de un <b>20%</b> empleados y una parte de la alta dirección que corresponde a todos los encargados departamentales. El involucramiento queda registrado en el <b>57.15%</b> que dice que se aceptan sugerencias, <b>93.88%</b></p> <p>trabaja en equipo, <b>93.88%</b> apoyados para mejorar la calidad, <b>79.60%</b> expreso conocimiento de los valores, visión y misión institucional</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imágenes mesa de trabajo.</li> <li>• Registro de Participantes.</li> </ul>	
--	--	--

<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Para la mejora continua se toman en cuenta la opinión interna y externa. En cuanto al personal de la CPADP un <b>20%</b> participo en mesas de trabajo para identificar mejoras en los procesos de las áreas, para establecer la estrategia institucional. Para los clientes externos tomamos en consideración las sugerencias recibidas mediante el buzón <b>12</b> y las opiniones de los encuestados para establecer mejoras, con un total de <b>38</b> encuestas realizadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado participantes mesas de trabajo PEI 2018-2020</li> <li>• Imágenes mesas de trabajo</li> <li>• Informe encuesta de satisfacción</li> </ul>	
<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>Por la importancia que reviste para la institución el compromiso ético del personal, se realizan sensibilizaciones dentro del plan de trabajo de la CEP, el conocimiento de los conflictos de intereses y la importancia de un compromiso ético, también sobre Ética y Transparencia, Régimen Ético y Disciplinario Y Ética en la Gestión Pública, con la finalidad de reforzar en ellos el valor que tiene en el desempeño de la función pública.</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional realizada <b>89.80%</b> tiene conocimiento del Código de Ética y Conducta Institucional, <b>87.75%</b> dice que nuestra institución es ejemplar, <b>95.92%</b> expresa que nos manejamos con Transparencia y lealtad.</p>	



	<b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de Alfabetizados.</li> <li>• Fotos Arboles Sembrados.</li> <li>• Fotos Útiles Deportivos.</li>   <li>• Formulario de Agua Potable.</li> <li>• Memoria Institucional 2018</li> </ul>	
--	--	--

**Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>A través del Plan Estratégico y los Planes Operativos, los directivos de la organización tienen establecidos los objetivos a alcanzar durante el período. Asimismo, realizan acuerdos de desempeño con sus supervisores y supervisados, donde se establecen las responsabilidades con indicadores para ser evaluados. Asimismo, en tiempos o procesos claves la alta dirección y mandos medios comunica los procesos de forma directa al personal, reuniones grupales y a través de medios como el correo electrónico, mural y circulares en físico.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2019</li> <li>• PEI 2018-2020</li> <li>• Circulares Informativas y de seguimiento a la estrategia Organizacional</li> </ul>	

<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo informativo para resultados evaluación de desempeño y encuesta de Clima Organizacional.</li> </ul> <p>Los procesos de la CPADP han sido diseñados con el objetivo de optimizar todos los recursos (financieros, humanos, físicos) y debidamente documentados a fin de seguir de guía a nuestros colaboradores para el desarrollo de sus funciones y cumplir con los objetivos planteados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y Procedimientos aprobados</li> <li>• Mapa de Procesos.</li> </ul> <p>En la CPADP contamos con un sistema de Evaluación por desempeño por competencias con el que los colaboradores son calificados no solo por sus habilidades, también por sus características personales y sus valores, conforme nos instruye el Ministerio de Administración Pública (MAP). Asimismo, cada colaborador debe firmar al inicio de periodo a evaluar un Acuerdo de Desempeño, donde se establecen los objetivos que deberá alcanzar el mismo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de Evaluaciones.</li> <li>• Muestra de Acuerdo de Desempeño.</li> </ul> <p>Para la CPADP, reconocer el esfuerzo de nuestro servidor es importante por eso ya tenemos aprobado un programa de reconocimientos al mérito,</p>	<p>No se ha realizado</p>
---	---	---------------------------

<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Propuesta Programa Reconocimiento al mérito 2019.</li> </ul> <p>La CPADP nos mantenemos abierto a los cambios y a la ejecución de iniciativas innovadoras por lo que aprovechamos las iniciativas propuestas desde las Entidades reguladoras.</p> <p>La encuesta organizacional arrojó un <b>77.55%</b> expresa se realizan cambios innovadores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de Clima Organizacional 2018-2019.</li> </ul>	
---	---	--

**Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional la CPADP presentó un <b>83.68%</b> de orgullo institucional, <b>95.92 %</b> expresa que predomina la Transparencia y la Lealtad, <b>87.76%</b> existe confianza, <b>85.72%</b> se siente feliz, la rotación ha sido de un <b>7.73%</b>, y se ha estado en constante cambio, en beneficio de la institución y sus servidores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de Clima Organizacional</li> <li>Rotación 2018</li> </ul> <p>Para la CPADP es importante el desarrollo de nuestros servidores, ofrecemos facilidades de flexibilizar el horario laboral con algunos empleados para fines de estudios.</p>	

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Realizamos actividades sociales como: celebración del día de las madres, día de la amistad, fiesta navideña, cumpleaños, entre otros. La encuesta de clima realizada arroja un <b>89.79%</b> de apoyo al tiempo en la familia, <b>83.68%</b> apoyo en casos de urgencia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación de Recursos Humanos con los permisos de estudios.</li> <li>• Imágenes de actividades.</li> <li>• Encuesta de clima Organizacional 2018-2019</li> </ul> <p>Es de vital importancia para la institución promover la igualdad, tener un trato y comportamiento justo con nuestros servidores, la encuesta de clima arroja que el <b>75.51%</b> dice que es impulsado a ser creativo y es tomado en cuenta cuando indica otras formas de hacer el trabajo, <b>93.88%</b> se ejecutan mejoras de acuerdo a las sugerencias recibidas, <b>57.15%</b> se aceptan sugerencias. Además, se realizan los ascensos de acuerdo a las capacidades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Organizacional 2018-2019</li> <li>• Solicitud de ascenso laboral.</li> <li>• Solicitud para aumento de sueldo por rendimiento.</li> </ul> <p>En la encuesta de clima realizada el <b>85.72%</b> expresa que se siente feliz en su trabajo, <b>75.51%</b> cuenta con higiene y seguridad, <b>83.68%</b> siente orgullo institucional, <b>89.79%</b> la institución le permite disfrutar de a familia y el</p>	
---	--	--

	<p><b>83.68%</b> siente apoyo en caso de urgencias, el <b>87.76%</b> recibe amabilidad laboral,</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima organizacional 2018</li> <li>• Informe ARL</li> </ul>	
--	--	--

**Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p>	<p>La comisión ha puesto en desarrollo las Evaluaciones del Desempeño basado en competencias gestionadas a través del departamento de Recursos Humanos, aun no se ha incorporado el sistema de carrera</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de Desempeño</li> <li>• Informe Acuerdo de Desempeño</li> <li>•</li> </ul> <p>A través de los Planes Operativos y acciones establecidas en los Acuerdos de Desempeño, se empodera al personal de actividades, proyectos y tareas específicas al 100% para cumplir la planificación estratégica. En cuanto a la motivación los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional muestran en un <b>87.76%</b> que existe mucha confianza en la alta dirección, <b>87.76%</b> expresa en la institución se mantiene el respeto, <b>87.76%</b> sus sugerencias son aceptadas, <b>85.71%</b> se conocen las necesidades de los empleados, <b>67.34%</b> se aplica la capacitación para mejorar el trabajo y ha habido un crecimiento a un 82% en cuanto a planes de desarrollo.</p>	<p>No se ha realizado</p>

<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe encuesta de clima</li> <li>• POA 2018</li> <li>• POA 2019</li> </ul> <p>Los procesos de formación son accesibles al personal al <b>100%</b> y tienen su origen en el proceso de Evaluación del Desempeño y la Detección de Necesidades de Capacitación. En ese mismo orden el departamento de Recursos Humanos, procura llevar a cabo formaciones que apoyen los objetivos estratégicos y operativos de la CPADP. En la encuesta de clima realizada el <b>63.27%</b> cita que se promueve la cultura de profesionalización, <b>79.59%</b> se cumple con el Plan de Capacitación, <b>91.84%</b> las aportaciones laborales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación 2018-2019</li> <li>• Políticas de Capacitación</li> <li>• Informe Encuesta de Clima</li> </ul>	
---	---	--

**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p>	<p>Durante el 2018 el índice de rotación de empleado es de <b>7.95%</b>. En cuanto al absentismo la tasa para dicho año fue de <b>7.73%</b>. Con relación a las quejas recibidas por medio de los buzones, durante el periodo mencionado se tomaron acciones correctivas para mejorar las situaciones expuestas.</p>	

<p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe anual de absentismo y rotación</li> <li>• Informe anual buzones</li> </ul> <p>Durante el año pasado la CPADP, ha agotado esfuerzos para mantener una mayor implicación y motivación del personal en aspectos claves para nuestra institución. Entre estos podemos citar:</p> <p>-En la encuesta de clima realizada el <b>75.51%</b> del personal indica que recibe apoyo de su jefe inmediato, el <b>53.06%</b> acepta sugerencias, el <b>85.71%</b> se interesa por conocer las necesidades del personal.</p> <p>-Participación del personal en mesas de trabajo mejoras y para la elaboración del FODA para el PEI 2018-2020.</p> <p>-Se han recopilado varias sugerencias a través de los buzones para un total de <b>12</b> de las cuales a todas se les ha dado curso.</p> <p>-Se conformo la Asociación de Servidores Públicos de la CPADP, con el apoyo del MAP se llevo a cabo la Asamblea Constitutiva, con la participación de <b>57</b> empleados, correspondiendo esto al <b>73%</b>, y esperando la integración de más personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de participación</li> <li>• Registro de participación en las diferentes sensibilizaciones.</li> <li>• Fotos de los participantes.</li> <li>• Informe buzón de quejas y sugerencias</li> <li>• Invitación Conformación ASP CPADP.</li> <li>• Informe encuesta de clima</li> </ul>	
--	--	--

<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>Se puede decir que la institución cuenta con un personal muy eficiente y que lleva a cabo todas sus tareas de la manera correcta. En la Evaluación de Desempeño realizada participo el <b>85%</b>, de los cuales un <b>59%</b> obtuvo una calificación Excelente, <b>21%</b> encima del promedio y el restante estuvo en el promedio y por debajo de este</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe resultados Evaluación de desempeño 2018-2019</li> </ul>	
<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>El personal de la CPADP, se involucró un alto porcentaje en las mesas de trabajo para realizar el análisis FODA y mejora de los procesos. En la encuesta de Clima realizada el <b>93.88 %</b> expresa existe el trabajo en equipo, <b>77.55%</b> buena comunicación interna, <b>57.15%</b> se acepta sugerencias, <b>75.51%</b> apoyo del jefe inmediato,</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Listado de participación.</li> <li>Informe de Encuesta de clima</li> </ul>	
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Contamos con todas las herramientas tecnológicas para hacer un trabajo de calidad, recibimos aproximadamente <b>409</b> visitas diarias a nuestra página Web, con un total de <b>8600</b> al mes, <b>80</b> solicitudes vía la OAI, en la encuesta de satisfacción ciudadana el <b>65.78%</b> indica utiliza el internet para contactarnos, y en la encuesta de clima el <b>61.23%</b> expresa hay, unos buenos equipos tecnológicos.</p>	

<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web.</li> <li>• Correos Electrónicos.</li> <li>• Estadísticas OAI</li> <li>• Informe Encuesta de satisfacción</li> <li>• Informe Encuesta de Clima</li> </ul> <p>A fin de dar respuesta al Eje Estratégico de la CPADP, de Fortalecimiento Institucional, se han priorizado los esfuerzos y recursos destinados al desarrollo de habilidades y competencia del personal, a fin de lograr nuestro Objetivo Estratégico de tener un capital humano idóneo para cada puesto de trabajo. En ese sentido durante el 2018-2019 fue capacitado el <b>44.14%</b> del personal, dando cumplimiento al <b>95%</b> de las actividades formativas incluidas en el Plan Anual de Capacitación de dicho periodo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe capacitación 2018-2019</li> </ul> <p>El contacto con los ciudadanos /clientes es de vital importancia para la institución por lo que dentro de nuestro Plan de capacitación disponemos capacitar al personal con relación a estos, el trato grato y agradable recibido por nuestros visitantes <b>95 %</b>, <b>98%</b> disposición para ayudar, <b>98%</b> profesionalidad, <b>95%</b> la información proporcionada en clara y comprensible, externado mediante la encuesta de satisfacción ciudadana.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de satisfacción ciudadana</li> </ul>	
---	--	--

<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>En las fiestas navideñas se realizan rifas para motivar la integración del personal y fortalecer su competencia de trabajo en equipo, al igual que para el día de las madres y los padres.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografía actividad navideña</li> <li>• Fotografía actividad de los padres y las madres.</li> </ul>	<p>No se ha realizado</p>
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>Contamos con un correo electrónico, buzones de quejas y sugerencias y de denuncias, hasta la fecha en ninguno de los espacios hemos recibido de parte de los empleados un reporte de dilema ético.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación dirigida a la DIGEIG por la CEP</li> <li>• Informe de buzones.</li> </ul>	
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>La institución se involucra en actividades para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos/clientes, asumiendo su responsabilidad social, con la participación en el programa de alfabetización Quisqueya Aprende Contigo, Reforestación de Árboles en los parques construidos, Entrega de Útiles Deportivos, Operativos Médicos, Suministro de Camiones de Agua, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>72</b> reconocimientos a la MAE y CPADP</li> <li>• <b>03</b> Participantes de alfabetización Quisqueya Aprende Contigo.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de Camiones de Agua.</li> <li>• Operativos Médicos.</li> <li>• Entrega de Útiles Deportivos.</li> <li>• Útiles Escolares.</li> <li>• Arboles Sembrados.</li> </ul>	
--	---	--

### **CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

*Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de.....*

#### **SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>La institución se involucra en actividades para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos/clientes, con la participación en el programa de alfabetización Quisqueya Aprende Contigo, Reforestación de Árboles en los parques construidos, Entrega de Útiles Deportivos, Operativos Médicos, Suministro de Camiones de Agua, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimientos a la MAE.</li> <li>• Participantes de alfabetización Quisqueya Aprende Contigo.</li> <li>• Entrega de Camiones de Agua.</li> <li>• Operativos Médicos.</li> <li>• Entrega de Útiles Deportivos.</li> <li>• Útiles Escolares.</li> <li>• Arboles Sembrados.</li> </ul>	



<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecto Boca de Cachón beneficiando a 3 mil habitantes.</li> <li>• Más de 225 mil Familias Beneficiadas por el Proyecto El Riito en la Vega.</li> </ul> <p>Protegemos el medio ambiente, (cumplimos la ley 64-00), trabajamos con el consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y la contaminación ambiental, hemos realizado acciones que fortalecen y garantizan la aplicación de medidas en protección al Medio Ambiente, mediante nuestra Responsabilidad Social.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de Responsabilidad Social</li> <li>•</li> </ul> <p>En cumplimiento con la normativa vigente, se destina un porcentaje significativo del presupuesto de compras de bienes y servicios a MIPYME, de manera que estas puedan desarrollarse cada vez más, llegar a personas y ofrecer mayor variedad de productos.</p> <p>En cuanto a la compra de productos reciclables, nos preocupamos porque los productos utilizados cumplan con los requerimientos de responsabilidad ambiental.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto destinado a las MIPYME.</li> <li>• Procesos de Compras destinados a MIPYME y Mujeres.</li> </ul>	
---	---	--

<p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Nos basamos en los principios de una gestión pública moderna, fundamentada en un proceso democrático y transparente. Prueba de esto son las frecuentes declaraciones públicas de nuestro señor director, en donde expresa a los medios de comunicación de forma clara y franca su forma de pensar sobre los diversos temas de actualidad. En la encuesta de satisfacción ciudadana realizada el 87.76 siente confianza y seguridad en la institución</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaraciones de Prensa de nuestro Director.</li> <li>• Escrito de Prensa acerca de CPADP y el director.</li> <li>• Encuesta satisfacción ciudadana</li> </ul> <p>En CPADP contamos con un alto nivel de accesibilidad y transparencia, muestra de esto es el registro de <b>5583</b> aproximadamente de ciudadanos visitantes a nuestro portal Web, la cantidad de comunicaciones recibidas 2017 <b>507</b>, en el 2018 a la fecha <b>197</b>, correspondencias dirigidas a nuestro director 2017 <b>212</b>, 2018 a la fecha <b>101</b>, solicitudes <b>329</b>, visitas a las oficinas desde el 2018 a la fecha <b>1202</b>, esto evidencia la confianza de los ciudadanos depositada en nosotros, donde damos respuesta sin importar los niveles sociales y sectores económicos, sean personas físicas, empresarios, religiosos, funcionarios, dirigentes gremiales o de la sociedad civil.</p>	
---	--	--

<p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo</p>	<p>En el fortalecimiento de la ética y transparencia, cumplimos con la normativa vigente en cuanto a reporte de Declaraciones Juradas, actualización del Subportal de Transparencia y Operatividad de Comité de Ética de la Institución, los cuales se encargaron de la firma del Código de Pautas Ética. Actualmente mantenemos puntuación a nivel de transparencia que superan los años anteriores, con un <b>94%</b>, SISMAP <b>88.79%</b> y un <b>93</b> con relación al POA de la DIGEIG.</p> <p>En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, el <b>95%</b> valora de forma favorable la institución, en relación a la accesibilidad, horario, confianza, seguridad, cumplimiento de los compromisos, y en la encuesta de clima el <b>87.76%</b> confianza, <b>89.80%</b> conocimiento del código de ética y conducta institucional, <b>95.92%</b> Transparencia y lealtad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaraciones Juradas de los funcionarios.</li> <li>• Código de Pautas Ética firmado.</li> <li>• Evaluaciones del Subportal.</li> <li>• Puntuación Plan de Trabajo CEP.</li> <li>• Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</li> <li>• Informe Encuesta de Clima</li> </ul>	<p>No se ha realizado</p>
--	---	---------------------------

<p>financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Para la CPADP es importante motivar las acciones positivas a través del ejemplo. Desde el dpto. de Recursos Humanos transmitimos una cultura organizacional, orientada a la responsabilidad social y la administración ecológica, a fin de que nuestros empleados contribuyan con este fin. Desde el 2012 hasta la fecha se han realizado varios Operativos médicos, Siembra de Árboles, Jornada de Vacunación, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos actividades.</li> </ul>	
---	--	--

**SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional**  
**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p>	<p>Para la CPADP es prioridad la preservación de los recursos naturales, a fin de contribuir a la sostenibilidad del ambiente. Es por ello que contribuye a la preservación y conservación de los recursos, a través de actividades de concientización con los empleados que impactan a la sociedad.</p> <p>Además contamos con políticas de manejo de desechos que establecen los lineamientos precisos para la correcta acumulación, retiro, transporte y disposición de los desechos generados en nuestras diferentes áreas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	



<p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p>	<p>dado un crecimiento en el seguimiento de la ciudadanía.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas de Prensa.</li> <li>• Videos de los diferentes medios.</li> <li>• Artículos en los periódicos.</li> <li>• Entrevistas a la MAE.</li> <li>• Número de Seguidores en las diferentes redes: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facebook <b>14542</b></li> <li>- Comunidad <b>658</b></li> <li>- Twitter <b>825</b></li> <li>- Instagram <b>267</b></li> <li>- Youtube <b>18</b></li> <li>Página Web <b>5583</b></li> </ul> </li> </ul> <p>A través de la CPADP, cada año se realiza una ardua labor en favor de los ciudadanos con ayudas de asistencia social. Estas solicitudes son atendidas y tramitadas para dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos de manera rápida y efectiva. Además, fomentamos que nuestros empleados colaboren con donaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de ayudas.</li> </ul> <p>Para nuestra institución es de vital importancia apoyar las políticas de diversidad étnicas y para personas en situación de desventaja, por eso uno de nuestros valores es la Solidaridad, de manera que los empleados interactúen entre ellos y con la sociedad, sin importar su condición física, social, cultural, con todo aquello que le rodea en igualdad de</p>	
---	---	--

<p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>condiciones, teniendo los mismos derechos y oportunidades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción de valores.</li> </ul> <p>Desde esta Comisión se promueve la participación de los empleados en actividades filantrópicas sin fines de lucro, con el objetivo de fomentar la caridad en los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Donaciones</li> <li>• Colaboraciones para procesos médicos.</li> </ul> <p>La CPADP, posee una clara visión de la importancia que merece la participación de la sociedad y los empleados para la toma de decisiones y el aporte a las mejoras, es por ello que se asegura que existan mecanismos necesarios para fomentar la participación de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados.</p> <p>Estos canales de participación ciudadana han traído como resultado que cada vez mas ciudadanos se motiven a enviarnos sus comentarios e inquietudes y a seguirnos a través de nuestras diferentes redes de la CPADP, que en la actualidad suma <b>6292</b>, seguidores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
--	---	--

<p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Buzón de Sugerencias</li> <li>• Reporte de seguidores en las redes sociales.</li> </ul> <p>Como parte de acuerdos de colaboración mutua de la institución con otras entidades, se han realizado visitas a otras entidades del estado para intercambiar experiencias en materia de Recursos Humanos, Ingeniería, Acceso a la Información, entre otros.</p> <p>Estas colaboraciones han dado resultado la inclusión de mejoras en procesos de la CPADP.</p> <p>Además, los colaboradores de la CPADP, participan en diferentes actividades y espacio de intercambio d experiencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferencia abierta con Comisiones de Ética, organizadas por la DIGEIG</li> <li>• Socializaciones con los RAI</li> <li>• Fotos Participación en las mesas sectoriales: Sector Protección Social.</li> </ul>	
<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>El Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo, tiene a su cargo un programa para prevención de riesgo de salud y accidentes laborales para todos nuestros empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta reunión con personal de la Defensa Civil</li> <li>• Correos solicitudes talleres a la Defensa Civil</li> <li>• Informe de la ARL</li> </ul>	

10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	<p>Las actividades de Responsabilidad Social en la CPADP, siguen fortaleciéndose e incentivando a cada vez mas empleados a participar de manera voluntaria, durante el 2018-2019 se realizaron varias actividades de Responsabilidad Social, las actividades lograron impactar en diferentes sectores como son: Medio ambiente, social y salud.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe sobre acciones de Responsabilidad Social.</li> </ul>	
---	---	--

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

*Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....*

**SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</li> </ul>	<p>Desde el 2017 se realizan mediciones de los resultados de los diferentes servicios originados en las distintas áreas de esta Comisión, como fueron:</p> <p>De mayo 2018 a mayo 2019</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respuesta al 100% de las solicitudes de informacion recibidas a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) a la fecha hemos recibido <b>80</b> solicitudes.</li> <li>- Registro desde mayo 2018 a la fecha <b>46</b> contratos con proveedores en la Contraloría General de la Republica.</li> <li>- Recepción de <b>1202</b> visitantes de mayo 2018 a mayo 2019 y <b>481</b> Recepción comunicaciones o correspondencia.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción de <b>307</b> dirigidas a Nuestro Director, <b>77</b> dirigidas desde Presidencia para un <b>97%</b> contestadas y/o ejecutadas, otras <b>230</b>, para un <b>92%</b>, y <b>15</b> reconocimientos recibidos</li> </ul> <p>Los resultados en término de calidad y cantidad de los servicios ofrecidos son muy satisfactorios para nuestra institución. En la encuesta de Satisfacción el <b>96%</b> valora eficiente el servicio recibido, el <b>95%</b> profesionalidad en el personal,</p> <p>-</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ver en la página Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>Memorias Institucionales 2018</li> <li>Memorias Institucionales 2012-2016</li> <li>Estadísticas Institucionales</li> <li>Comunicación entregada por Recepción.</li> <li>Informe Encuesta de satisfacción.</li> </ul> <p>Durante el año 2018-2019, hemos recibido <b>307</b> comunicaciones de las cuales <b>77</b> son de Presidencia, para un <b>97%</b> contestadas y/o ejecutadas y <b>230</b> otras para un <b>92%</b>, <b>1202</b> visitas registradas, correspondencias recibidas <b>481</b>, igualmente hemos dado seguimiento a los diferentes proyectos habitacionales que han dignificado la vida de los ciudadanos, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El Riito, La Vega, el cual impactara más de <b>225</b> mil personas.</li> </ul>	
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyecto Boca de Cachón beneficiando a <b>3 mil</b> habitantes.</li> <li>- Remodelación de la Corporación Estatal de Radio y Televisión CERTV</li> <li>- Reparación y Remozamiento de la Federación de Tenis y Complejo de Tenis del Parque Mirador del Este.</li> </ul> <p>En la encuesta de satisfacción al ciudadano el ...indico se siente complacido con el servicio y la atención brindada.</p> <p>En la Encuesta de satisfacción Ciudadana <b>95%</b> indica los servicios se adecuan a sus necesidades,</p> <p>-</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación.</li> <li>• Memorias institucionales 2018</li> <li>• Memorias Institucionales 2012-2016</li> <li>• Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</li> </ul> <p>La CPADP cuenta con estándares establecidos de calidad al <b>90%</b>, en el contacto con los ciudadanos, basados en las encuestas de satisfacción ciudadana el <b>95%</b> valora de forma positiva el servicio ofrecido, el <b>93%</b> facilidad para obtener el servicio solicitado, y el <b>95%</b> esta adecuado a sus necesidades. No aplicamos a la carta compromiso, certificación expedida por el MAP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción.</li> <li>• Comunicación del MAP</li> </ul>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</li> <li>• Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</li> <li>• Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en</li> </ul>	<p>Los acuerdos contraídos con las autoridades de las diferentes comunidades son cumplidos, están basados en la Ejecución de Obras se pueden verificar en nuestra página Web. Son acuerdos verbales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Memorias institucionales 2017</li> </ul> <p>La CPADP, está en el proceso de dar cumplimiento a cada una de las organizaciones y autoridades vinculadas a los procesos internos. Siendo estas instituciones y los resultados los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>DIGEIG:</b> en abril 92% 2019 un 94% marzo de transparencia y cumplimiento a la Ley-200-04</li> <li>- <b>OPTIC:</b> Obtuvimos la certificación A3 y estamos en proceso para la obtención de las certificaciones A2, A5, E1,</li> <li>- <b>MAP:</b> estamos en el SISMAP, a mayo 2019 con un <b>88.79%</b>.</li> <li>- <b>NOBACI,</b> estamos trabajando con todas las matrices para cumplir los requerimientos de lugar.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones Subportal de transparencia.</li> <li>• certificaciones A3</li> <li>• Matriz NOBACI</li> </ul> <p>No se realiza</p>	<p>No se ha realizado</p>
--	--	---------------------------

<p>términos de outputs y outcome.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</li> </ul>	<p>En búsqueda de mejorar la accesibilidad, rapidez y el impacto de los servicios de la CPADP se han realizado distintos esfuerzos en compañía de los diferentes departamentos, dentro de los cuales son en termino de resultados :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La implementación del Sistema SIGOB, para los proyectos de visitas sorpresa de Presidencia.</li> <li>- La actualización de nuestra Página Web, modificando todo su formato bajo los lineamientos de la OPTIC.</li> <li>- La implementación de formularios digitales para la solicitud de servicios.</li> <li>- Dentro de las solicitudes de la OAI <b>23</b> fueron por vía de la Página o de Correo Electrónico.</li> <li>- <b>9</b> solicitudes de Información por vía del SAIP.</li> <li>- <b>2</b> en nuestras oficinas</li> <li>- La colocación del Enlace de video de la Página de Presidencia.</li> <li>- Un <b>77.55%</b> indican en la Encuesta de Clima Organizacional que hemos mejorado en los cambios innovadores</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadísticas OAI <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Estadísticas SAIP</li> <li>• Imágenes Sistema SIGOB.</li> <li>• Imágenes Videos de Presidencia.</li> <li>• Formularios digitales, Pagina Web.</li> </ul>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Clima Organizacional</li> </ul>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> <li>La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</li> <li>Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</li> </ul>	<p>Durante la presentación del PEI 2018-2020, se presentaron las memorias Institucionales del año 2017, CPADP, presenta los logros y alcanzados, manteniendo un enfoque en la Misión, Visión y Valores nuestros. En las reuniones de los directivos con la MAE se analizan los resultados alcanzados y la gestión de riesgos, como forma de dar respuesta a estos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe 2018</li> <li>Informes trimestrales.</li> <li>Documentos de reuniones revisión con la MAE.</li> </ul> <p>Contamos con una eficiente gestión de recursos disponibles, humanos, conocimiento y de todo lo que entra y sale a la institución en las diferentes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Gestión de los Recursos Financieros:</b> se ha optimizado el uso de los recursos financieros a fin de cumplir con el mayor número de nuestros compromisos en el menor tiempo posible y solicitando, cuando ha sido necesario, recursos</li> </ul>	

	<p>adicionales a los organismos responsables, obtuvimos un <b>98.02%</b> en el indicador de Gestión Presupuestaria a mayo 2019,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Gestión de los Recursos Humanos:</b> conforme los requerimientos de las vacantes disponibles, fueron reclutados <b>17</b> nuevos colaboradores. Asimismo se ofrecieron acciones formativas capacitándose varios empleados. Se actualizaron expedientes. <b>4</b> actividades conmemorativas. <b>Gestión del Conocimiento:</b> como forma de gestionar el conocimiento y las habilidades los colaboradores en conjunto con DIGEIG se capacitaron <b>4</b> empleados, INAP <b>3</b> empleados, Compras <b>2</b>, Finanzas <b>3</b>, Jurídica <b>2</b></li> <li>- <b>Gestión de las Instalaciones:</b> para gestionar las instalaciones realizamos una variedad de esfuerzos dentro de los que se podrían contabilizar en el año pasado: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ornamento y mantenimiento de la jardinería durante todo el año <b>12</b> limpiezas, así como la iluminación navideña <b>01</b></li> <li>- Limpiezas diarias de las instalaciones en un horario de <b>19</b> oficinas y <b>07</b> baños con <b>02</b> limpiezas diarias.</li> <li>- Cantidad de fumigaciones <b>4 al año.</b></li> <li>- Fumigaciones <b>04</b> veces al año.</li> <li>- Mantenimiento de la planta física (pintura) <b>01</b> vez al año.</li> </ul> </li> </ul>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento de aire acondicionado <b>26 Unidades 04</b> veces al año.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lista de capacitaciones realizadas.</li> <li>Invitaciones actividades conmemorativas.</li> <li>Listado de asistencia a las actividades</li> <li>Oficio Solicitud de bonos al personal.</li> <li>Lista de empleados Capacitados.</li> <li>Imágenes decoración Navideña.</li> <li>Circular actualización de datos empleados.</li> <li>Imágenes mantenimientos varios.</li> </ul> <p>Debido a las mejoras implementadas la actualización de la Pagina Web, recibimos un registro de <b>5583</b> entradas de usuarios a mayo 2019, <b>80</b> solicitudes por la OAI desde la creación de dicha oficina en Julio 2017 a la fecha, <b>4542</b> seguidores e Facebook, <b>658</b> Comunidades, <b>825</b> seguidores en Twitter, por las mejoras implementadas mediante la encuesta realizada en recepción a los visitantes mejoramos en un <b>95%</b>, en la Encuesta de Clima realizada el <b>61.23%</b> indica hay una buena tecnología, <b>77.55%</b> se han realizado cambios innovadores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estadísticas OAI.</li> <li>Imágenes de las visitas a la página.</li> <li>Informe Encuesta de Clima</li> <li>Formulario Encuestas visitantes.</li> </ul>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</li> <li>• Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</li> </ul>	<p>No se ha realizado</p> <p>Nuestra institución maneja con mucha eficacia las alianzas, pero todos los acuerdos se realizan de forma verbal en las reuniones con los diferentes sectores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos actividades realizadas con otras organizaciones públicas y privadas.</li> </ul> <p>Para lograr un valor adicional en el uso de la información y las tecnologías de la comunicación de CPADP, hacemos uso de herramientas efectivas para la reducción de la burocracia administrativa, más eficiencia, mejorar la prestación del servicio, reducir costos, papel y ahorrar tiempo, a través :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo</li> <li>- Electrónico <a href="mailto:info@cpadp.gob.do">info@cpadp.gob.do</a></li> <li>- Todos los procesos de Compras y Contrataciones publicados en nuestra Página Web.</li> </ul> <p>En la Encuesta de Clima realizada el <b>61.23%</b> indica existe una buena tecnología.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Clima Organizacional</li> <li>• Subportal de transparencia. <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Uso de Correo Electrónico. <a href="mailto:info@cpadp.gob.do">info@cpadp.gob.do</a></li> </ul>	<p>No se ha realizado</p>
---	---	---------------------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</li>   <li>• Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</li>   <li>• Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</li> </ul>	<p>En la última rendición de cuenta de las metas presidenciales, la CPADP obtuvo un <b>98.02 %</b> en ejecución presupuestaria, <b>92%</b> en transparencia, en la Encuesta de Clima Organizacional el <b>95.92</b> expresa en la institución existe la Transparencia y Lealtad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Clima</li> <li>• Evaluación DIEGIG</li> <li>Informe Presupuesto</li> <li>•</li> </ul> <p>Estamos en proceso con la OPTIC para las certificaciones A2, A5, A4, E1, obtuvimos la A3 de Datos Abiertos</p> <p><b>Evidencias :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos recibidos de la OPTIC</li> <li>• Certificación A3</li> </ul> <p>La institución ha dado cumplimiento a los objetivos planteados en el Plan Estratégico, que se han ejecutado, sobre todo en los proyectos y en lo que respecta a realizar una gestión austera, manejando eficientemente los recursos financieros y transparentando nuestra ejecución presupuestaria. Todo publicado en nuestra Página Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a>, En la última presentación de las metas presidenciales obtuvimos un 98.02% en la ejecución presupuestaria.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2017-2018</li> </ul>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</li> <li>Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecución del Presupuesto 2017-2018</li> </ul> <p>No se han realizado informes de auditorías.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ver página Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a>, subportal de transparencia, sección de finanzas.</li> </ul> <p>Para garantizar el cumplimiento de los procesos de compras públicas y con el objetivo de por igual asegurar la eficiencia en costos, agotamos procesos comparativos en las compras y contrataciones de una forma transparente por medio del Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) y por el Portal Transaccional de Compras. En estos procesos se evidencia la comparación de proveedores donde se busca el menor costo con la mejor calidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas de Compras y Servicios. (ley 340-06 Compras y Contrataciones)</li> <li>Plantillas de Comparaciones de Precios.</li> <li>Imagen SIGEF.</li> </ul>	
--	--	--

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.