



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

CONSEJO NACIONAL PARA EL VIH Y EL SIDA (CONAVIHSIDA)

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.

1. 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.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. 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.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
 6. 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.
 7. 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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	<p>CONAVIHSIDA Formuló y desarrolló la misión y visión institucional implicando a los grupos internos de interés y empleados.</p> <p>Misión: Coordinar y conducir la Respuesta Nacional al VIH y al Sida, para reducir el riesgo, vulnerabilidad e impacto de la epidemia del VIH, por el futuro del país y de la humanidad, mediante la formulación y aplicación efectiva de políticas, estrategias multisectoriales, planes y programas; apoyándose en la participación cogestionada e inclusiva de los diversos sectores y actores de la sociedad dominicana, de manera sostenida, concertada y organizada a nivel nacional.</p> <p>Visión: El Gobierno Dominicano y la sociedad mitigan el impacto y propagación de la epidemia del VIH, mediante la articulación de esfuerzos</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>políticos, programáticos y financieros, coordinados concertados y sostenidos en el tiempo.</p> <p>FUENTE DE VERIFICACION: http://www.conavihsida.gob.do/index.php/sobre-nosotros/mision-vision-valores AYUDA MEMORIA, LISTA DE PARTICIPANTES, BUSCAR</p> <p>CONAVIHSIDA ha establecido un marco de valores alineado a la misión y visión institucional, respetando el marco general de valores del sector público.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equidad • Respeto a los Derechos Humanos • Respeto a la diversidad • Solidaridad • No estigmatización • No discriminación • Excelencia • Transparencia • Confidencialidad • Integridad <p>FUENTE DE VERIFICACIÓN: http://www.conavihsida.gob.do/index.php/sobre-nosotros/mision-vision-valores Material de comunicación interna-Marco Jurídico de creación ley, decreto.</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>	<p>En el CONAVIHSIDA hemos colocado tarjetas visibles en los espacios del Consejo con nuestra misión, visión, valores. Asimismo contamos con un plan de comunicaciones y políticas y procedimientos para llevar a cabo el cumplimiento del mismo.</p> <p>EVIDENCIA -Manual de Inducción, Publicación de la Misión Visión y Valores en las Áreas de Nuestra Institución, Publicación en nuestro Portal</p> <p>CONAVIHSIDA ha revisado recientemente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos como demográficos.</p> <p>Fuentes De Verificación: Verificar que fue revisado para el cambio de normativa. Para la creación del CONAVIHSIDA Ley de VIH y SIDA de la República Dominicana No.135-11.</p> <p>CONAVIHSIDA ha creado una Comisión de Etica, que se encarga de velar por el cumplimiento ético, asimismo Código de Etica y Políticas y Procedimientos correspondientes.</p> <p>MEDIOS DE VERIFICACION: Políticas y procedimientos éticos, código de ética y</p>	
---	---	--

<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>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>resultado de reuniones periódica de la Comisión de Etica con el personal.</p> <p>La Comisión de Etica trabaja en conjunto con los empleados y ha creado un mapa de riesgos de corrupción. Asimismo el establecimiento de un buzón en el cual se depositan las quejas, sugerencias, denuncias, etc., este es revisado cada 10 días.</p> <p>MEDIOS DE VERIFICACION: Mapa de riesgo creado y listados de asistencia a la socialización del mismo y buzón ubicado en la entrada de la Institución.</p>	<p>No se evidencia</p>
---	---	------------------------

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>CONAVIHSIDA procura disponer de las personas adecuadas, en el puesto idóneo y desarrollando los procesos y las posiciones necesarias de una forma eficiente en la medida de lo posible, con el fin de garantizar una estructura organizativa adecuada, que asegure un</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>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>sistema de gestión por procesos y alianzas acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>MEDIOS DE VERIFICACION: Resultados de auditorías, evaluación del personal, nuevas Herramientas desarrolladas para optimizar los procesos de seguimiento, evaluación de Manuales, estructura de cargos, Organigrama, TDRs., de los cargos en la estructura institucional, Planificación de los Grupos Vulnerables., POA, PEN.</p> <p>Tenemos identificada y fijadas las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>Medio de verificación: correo de solicitud de asesoría al MAP, minuta y lista de participantes en taller con el MAP.</p> <p>El CONAVIHSIDA, define los 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.</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> <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>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>EVIDENCIA -Si, Poblaciones Clave, Movilización Social evidencias lista de participantes, fotos, etc.</p> <p>El CONAVIHSIDA aplica los principios GCT en la orientación al cliente, la orientación estratégica, la orientación a la cooperación y el compromiso de la dirección. En el mismo orden, la institución está trabajando en el instructivo de implementación del CAF y aplicamos los principios de GCT, a través de sistemas de gestión de la calidad.</p> <p>MEDIOS DE VERIFICACION: registro de asistencia de nuestro equipo a la capacitación del CAF, registro de asistencia a la capacitación en la Carta de compromiso, registro de los servicios orientados a resolución de las demandas de los usuarios, PEN, POA, revisión de las alianzas estratégicas de cooperación con otras organizaciones públicas y privadas.</p>	<p>No Existe Balanced Scorecard, áreas de mejorar.</p> <p>No existe estrategia de administración electrónica, área a mejorar</p>
---	---	--

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>CONAVIHSIDA propicia las condiciones adecuadas y/o necesarias para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo en esta área.</p> <p>MEDIOS DE VERIFICACIÓN: remodelación de la infraestructura del área técnica, proporción de equipos electrónicos, material gastable para el personal, medio de transportación para la movilidad del personal técnico u operativo, mobiliarios en buenas condiciones, salones exclusivos para reuniones de equipo de trabajo</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>CONAVIHSIDA ha creado las condiciones necesarias para una comunicación interna y externa eficaz, contando con la Telefonía IT, el Exchange server 2016, internet a 100 MAGA BIT. También contamos con un sistema mensajería humana para las correspondencias interna y externa.</p> <p>MEDIOS DE VERIFICACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos físicos en las instalaciones, • contratos de mensajeros, <p>Text de velocidad de internet.</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>El CONAVIHSIDA, demuestra 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</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>tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>EVIDENCIA -Reuniones con el Director y Equipo Técnico. Evidencia -Ayuda memoria, correos electrónicos, memorando-</p> <p>CONAVIHSIDA Comunica a los grupos de interés las motivaciones y las iniciativas del cambio y sus efectos esperados en la Repuestas Nacional.</p> <p>MEDIOS DE VERIFICACION: Programas y temática de los talleres sobre el nuevo modelo de financiamiento del FONDO MUNDIAL, listas de reuniones con los grupos de interés para debatir los cambios y sus causas en la Repuestas Nacional y sus agendas, correo de convocatorias, listados de participantes, ayuda memoria.</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>Se realizan reuniones periódicas con el personal, a fin de socializar los temas de relevancia de la Institución.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACION: Los empleados están enterados de lo que tienen que hacer.</p>	

<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>	<p>EVIDENCIA –Listado de asistencia a las reuniones Se han impartido charlas y campañas relativas a la no discriminación, estableciéndose como uno de nuestros valores institucionales.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACION: Actitud respetuosa a todos los sectores, inclusión en nuestra Institución sin discriminación de sexo, raza, color, edad, condición de salud, etc.</p> <p>EVIDENCIA –Listas de participantes en actividades, fotos, etc.</p> <p>CONAVIHSIDA está desarrollando esta cultura de consultar a sus empleados, ha aplicado encuesta de Clima Laboral. Se realizan reuniones periódicas en las cuales se le informa al personal sobre los asuntos institucionales, así como se recibe las opiniones de ellos.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACION: Los empleados conocen los desafíos de la Institución.</p> <p>EVIDENCIA –, Listas de Presencia, Minutas, fotos.</p> <p>El CONAVIHSIDA, cuenta con su Plan Operativo Anual, al cual se le da seguimiento para que cada área cumpla con sus objetivos.</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>	<p>MEDIO DE VERIFICACION: Actividades realizadas como están establecidas en el POA</p> <p>EVIDENCIA –POA Institucional Cada año se realizan las evaluaciones por desempeño, verificando el cumplimiento de los acuerdos establecidos.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACION: Cumplimiento de las metas establecidas en los acuerdos de desempeño.</p> <p>EVIDENCIA –Resultados individuales, reflejados en los acuerdos de desempeño.</p> <p>CONAVIHSIDA, anima, fomenta y potencia a los Coordinadores de Áreas, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN: Memorias Institucionales</p> <p>CONAVIHSIDA Promueve una cultura del aprendizaje y anima a los empleados a desarrollar sus competencias, mediante capacitaciones en las diversas áreas.</p> <p>EVIDENCIA- Lista de Capacitaciones, Certificados y Diplomas de empleados. En CONAVIHSIDA los líderes demuestran la voluntad personal de recibir</p>	
---	--	--

<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>recomendaciones y retroalimentación constructiva, luego de ser capacitados.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACION: convocatorias, registro de asistencia.</p> <p>CONAVIHSIDA reconoce y premia los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>MEDIOS DE VERIFICACION: Entrega de Bonos de compras, Rotaciones de Personal, Promociones a otras áreas, aumentos salariales.</p> <p>CONAVIHSIDA: respeta y responde a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p> <p>MEDIOS DE VERIFICACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permisos otorgados. • Licencia médica otorgadas • Correos electrónicos. • Licencias de estudios, • Licencias de maternidad 	
--	---	--

SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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.</p>	<p>CONAVIHSIDA en el Plan Nacional Estratégico (PEN) identifica las principales necesidades de los grupos de interés que constituyen a las Personas Viviendo Con VIH/SIDA (PVVS); como</p>	

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>garantizar la adherencia al tratamiento, estrategia de contingencia para la no discriminación ni estigmatización como necesidades actuales y de resolución inmediata. En el mismo orden, CONAVIHSIDA apoya a las Poblaciones Clave con las necesidades de prevención y política de género como metas actuales y futuras. Con la población general; se trabaja las necesidades de prevención del VIH, educación sexual. Estos datos son socializados con los grupos de interés a través de talleres, capacitaciones, charlas, conferencias y publicidad radial.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN: Promociones radiales, PEN, nuestras estadísticas</p> <p>El CONAVIHSIDA participa en diferentes mesas de buenas prácticas como parte del sector salud, tanto a nivel técnico como administrativo</p> <p>Más inclusión a PVVS y poblaciones clave en los beneficios de servicios de salud, seguro médico, asistencia social y empleo.</p> <p>Medios de verificación: Convocatorias, listados de asistencia.</p> <p>CONAVIHSIDA ha incorporado desde su creación hasta la actualidad las políticas públicas:</p>	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none">• Política de salud: <u>provisión de servicios de salud</u>), toda persona que vive con el VIH o con SIDA, debe recibir sin discriminación alguna, los servicios de atención integral en los centros de salud de la Republica Dominicana.• Política de género como parte de la Respuesta Nacional al VIH/SIDA, haciendo eco de La prevención de la Violencia Contra la Mujer prevista en el Art. 309-01, “busca a través de alianzas estratégicas con instituciones no gubernamentales como Colectiva mujer y Salud prevenir y motorizar sanciones a toda acción o conducta, pública o privada, en razón de su género, que cause daños en sufrimiento físico, sexual o psicológico a las mujeres viviendo con el VIH/SIDA o en estado de seropositividad. Debido a que las mujeres en que sufren violencia de género son más vulnerables al VIH, a ejecutar conductas de riesgo y fallar en la adherencia al tratamiento ARV.• Política de educación, incorporada en la ley 135-11 sobre VIH intuye para todos los centros de educación inicial, básica, media, técnica y superior, tanto públicos como	
--	--	--

<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>privados, y la educación informal y no formal, la implementación de programas educativos para la prevención, modos de transmisión, medidas de bioseguridad, acceso a los servicios de salud, estigma, discriminación hacia las personas con el VIH o con SIDA.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política laboral: derecho al trabajo. La ley sobre VIH y SIDA contempla como uno de los derechos de la personas viviendo con el VIH o con SIDA el derecho al trabajo. Fuente de verificación: (Ley de VIH y SIDA N° 135, 2011) <p>Estamos incorporando a nuestra institucionalidad la política de calidad de la República Dominicana. Nuestros servicios y productos están alineados con los objetivos de la organización, ya que los servicios y productos que ofrece la institución están orientados a las necesidades de los ciudadanos.</p> <p>Medio de verificación: solicitudes de los requirentes, registros de capacitaciones dirigidas a los ciudadanos, informes de ejecución al Fondo mundial, Nota conceptual elaborada para el Fondo Mundial, ayuda memoria, memoria fotográfica.</p>	
---	--	--

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>CONAVIHSIDA realiza periódicamente reuniones con el Consejo de la Institución, en el cual está representado tanto el Estado Dominicano, como las Instituciones de la Sociedad Civil, los cuales participan con nosotros en el sistema de gestión del CONAVIHSIDA.</p> <p>Medio de verificación: Actas de reuniones del Consejo, listados de participación, convocatorias, etc.</p> <p>Fuentes secundarias de verificación: Memorias fotográficas del día mundial del VIH y el sida, Ley 135-11 sobre VIH y sida, acuerdos firmados, juramentación de la dirección ejecutiva del Consejo, ayuda memoria, correos, reuniones, listas de presencias, comunicaciones, Ayudas menorías -Área Legal</p>	<p>No hemos realizados esta actividad.</p>
--	--	--

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>CONAVIHSIDA mantiene relaciones permanente con la Presidencia de la República desde su creación como CONSEJO NACIONAL PARA EL VIH Y EL SIDA. Mantiene unas relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas del sector salud como los es la Ministro de salud la Dra. Altagracia Guzmán, Nelson Rodríguez Monegro director del Servicio Nacional De Salud (SNS) y el director de la Dirección General de Control de las Infecciones de Transmisión Sexual y Sida (DIGECITSS).</p> <p>COANAVIHSIDA sostiene relaciones proactiva con el congreso Nacional de la Republica con los fines de impulsar el proyecto de ley antidiscrimen que impondrá sanciones económicas, penales y administrativas que será sometido al Congreso Nacional por el Consejo Nacional para el VIH y el Sida y parlamentarios internacionales.</p> <p>FUENTE PRIMARIA DE VERIFICACIÓN: consultores jurídicos Flavio Darío Espinal y la Sub-consultora, Jimena Conde Jiminian. Contratos firmados para consultoría externa, memoria institucional.</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>Fuentes secundarias de verificación: Memorias fotográficas del día mundial del VIH y el sida, Ley 135-11 sobre VIH y sida, acuerdos firmados, juramentación de la dirección ejecutiva del Consejo, ayuda memoria, correos, reuniones, listas de presencias, comunicaciones, Ayudas menorías -Área Legal CONAVIHSIDA ha desarrollado la alianza de trabajo para el Monitoreo y Evaluación de la respuestas nacional a las ITS, al VIH y al SIDA, llamado Grupo Técnico de Monitoreo y Evaluación (GRUTEME), cuya composición está hecha de un equipo de profesionales multisectorial e interdisciplinar que tiene como misión fundamental contribuir a mejorar la efectividad de los procesos de Monitoreo y Evaluación. Su integración se origina en un cuerpo de representantes de instituciones Gubernamentales, Internacionales, ONG y de la Red de Personas Viviendo con VIH/SIDA (REDOVIH). En otro orden, ha desarrollado una alianza estratégica con El Instituto Dermatológico y Cirugía de Piel (IDCP) con la finalidad de optimizar los resultados estratégicos en contra de la prevalecía del virus en el país. Esta táctica involucra a asociaciones profesionales, organizaciones</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>representativas y a los grupos de presión.</p> <p>MEDIOS DE VERIFICACIONN: acuerdos firmados con el IDCP, REDOVIH, FONDO MUNDIAL, SNS</p> <p>CONAVIHSIDA participa periódicamente en actividades como la Reunión Regional del Caribe sobre VIH/SIDA, en la Conferencia anual internacional de formación, buenas prácticas de gestión financiera en un periodo de adaptación a la globalización, Taller sobre la optimización a la respuesta al VIH en América Latina, Cuba y República Dominicana, celebrado en Bogotá entre otra actividades más.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACION: Memoria institucional, Invitaciones, correos, artículos de periódicos, memoria fotográfica.</p> <p>CONAVIHSIDA a través del impulso de talleres y charlas, investigaciones científicas, publicaciones periódicas en nuestro portal y los spot publicitarios en temas de prevención del VIH/SIDA contribuye y promueve al conocimiento público de la institución, a su reputación y al reconocimiento de sus servicios.</p> <p>Medio de verificación: Grabaciones publicitarias archivadas, Portal Institucional, página Web, Prensa</p>	
---	--	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>escrita, escucha radial de nuestro programa CONAVIHSIDA con la comunidad El CONAVIHSIDA, desarrolla un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés. EVIDENCIA –Spot Publicitarios, Programa radial de los etc.</p>	
--	--	--

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>El CONAVIHSIDA, tiene identificado a todos los grupos de interés relevantes y comunica los resultados a la organización en su conjunto. EVIDENCIA: reporte de desempeño trimestral de los Subbeneficiarios, correos electrónicos reuniones, listas de participantes, PEN, POA, Plan Nacional de Monitoreo y Evaluación. CONAVIHSIDA recopila, analiza y revisa de forma sistemática y constante la información sobre los grupos de interés, sus necesidades, expectativas y satisfacción, mediante las visitas de</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>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>validación de reportes mensuales ejecutadas por los Monitores programáticos y financieros. Visitas de seguimientos a los programas de actividades y la revisión de los informes de campo. Fuentes de verificación: formularios de visitas, correos, cronogramas, informes de visitas de campo, herramienta Hermyt, planes de mejoras, encuestas, minutas de las reuniones técnicas.</p> <p>CONAVIHSIDA recopila de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>EVIDENCIA –Memorias institucionales, Portal de Transparencia, Plan de trabajo de Ética</p> <p>CONAVIHSIDA Avanza continuamente en la autoevaluación con la herramienta de calidad CAF, suministrada por el Ministerios de Administración Pública.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN: Guía CAF socializada con el MAP, listado de participantes en capacitaciones con el MAP sobre CAF, listado de participación</p>	
--	---	--

	en taller sobre Carta de compromiso, correos electrónicos.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. 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. 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. 	<p>Nuestra misión y visión están traducidos en objetivos estratégicos a largo y mediano plazo y acciones basados en un profundo análisis de riesgo.</p> <p>MEDIO D EVERIFICACION: PEN, POA 2016.</p> <p>CONAVIHSIDA involucra tanto para la elaboración de su Plan Nacional Estratégico como para su Plan Nacional de Monitoreo y Evaluación a organismos internacionales como la Organización Panamericana Para la Salud (OPS), Centro para el Control de Enfermedades (por sus siglas en ingles CDC), al Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre el VIH/SIDA (ONUSIDA) y a más de 12 instituciones nacionales socias de la Repuesta Nacional.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACION: PEN, ejemplar de Plan Nacional de Monitoreo y Evaluación.</p> <p>La Institución no aplica para este requerimiento, porque no tenemos carta de compromiso al ciudadano,</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>	<p>según constancia del MAP No. 012277 d/f 21/11/2017.</p> <p>CONAVIHSIDA asegura la disponibilidad de recursos que desarrolla nuestro Plan Estratégico Nacional, lo cual nos permite actualizar nuestra estrategia anualmente. Fuente de verificación: diferentes ejemplares del PEN hasta la fecha.</p> <p>Existe una clara delimitación de las funciones por departamentos y cargos, así como el Plan Operativo Anual (POA) por departamentos</p> <p>Medio de verificación: Manual de Descripción de Cargos, Manual de Funciones y POA de la Institución.</p> <p>CONAVIHSIDA desarrolla una política de responsabilidad social integrada en nuestra estrategia y planificación organizacional que abarca una amplia participación en charlas que por nuestra naturaleza priorizan la salud sexual, reproductiva y prevención del VIH/sida y las ITS, que son pregonadas en las escuelas, comunidades y empresas privadas.</p> <p>MEDIOS DE VERIFICACIÓN: PEN, ayudas memoria, memorias fotográficas, listados de participación, material educativo.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 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. 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). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 	<p>CONAVIHSIDA Nuestro Plan Estratégico Nacional PEN, está diseñado de acuerdo a las prioridades como organizativa como Repuesta Nacional al VIH/SIDA, en un marco temporal correspondientes al espacio geográfico de mayor prioridad de acuerdo a los grupos sociales de mayor prevalencia, incidencia y de mayor riesgo al VIH lo que permite un rediseño ajustado a las necesidades emergentes.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACION: PEN, POA 2016, acuerdos firmados con los agentes intermitentes en la repuesta nacional, informes reportados al año.</p> <p>Nuestros objetivos estratégicos y operativos están traducidos a nuestros planes y tareas para toda unidad e individuo en la institución. MEDIO DE VERIFICACION: PEN, POA 2016.</p> <p>Se realiza el POA en donde se involucran todas las áreas de la Institución, estableciendo con claridad los objetivos y verificando el logro de los mismos.</p> <p>Evidencia: POA 2019</p> <p>CONAVIHSIDA en sus áreas y agentes correspondientes socializa su planificación.</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>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>MEDIO DE VERIFICACION: Correos electrónico, minuta de reuniones, listado de participación en las reuniones de socialización.</p> <p>Nuestro personal es evaluado semestral y anualmente por cada uno de sus superiores o jefes inmediatos en el área correspondiente.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN: resultados de la evaluación de personal.</p> <p>La Institución no aplica para este requerimiento, porque no tenemos carta de compromiso al ciudadano, según constancia del MAP No. 012277 d/f 21/11/2017.</p> <p>CONAVIHSIDA evalúa, reorganizado y mejora la estrategia de planificación y métodos de planificación involucrando a los grupos de interés.</p> <p>Medio de verificación: PEN, POA 2016, agenda y programas de talleres con los grupos de interés, listado de participación, ayuda memoria, memoria fotográfica.</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación		No se evidencia

de laboratorios del conocimiento.		
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No se evidencia
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No se evidencia
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.).		No se evidencia
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>CONAVIHSIDA ha estructurado la Coordinación de Planificación y Desarrollo, la cual tendrá las funciones de llevar a cabo todo lo relacionado con los cambios organizaciones.</p> <p>Medio de Verificación: Estructura Organizacional, Manual de Funciones, Descripción de Puestos, POA.</p>	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No se evidencia
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica 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>CONAVIHSIDA ha desarrollado la Herramienta de Monitoreo y Tablero (Hermyt), La Harmacy, el Sistema de Único de Monitoreo y Evaluación (SUME), la herramienta de Sistema de Registro de Poblaciones Claves (SRPC), lo que ha aumentado la eficiencia y la eficacia en los servicios prestados a los usuarios de los Servicio Atención Integral (SAI), como también la transparencia en los</p>	

	<p>procesos e interacción con nuestros ciudadanos/clientes.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACION: Herramientas en SOFTWARE, disponible en los dispositivos electrónicos de nuestros monitores programáticos y financieros.</p>	
--	---	--

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. 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. 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, 	<p>CONAVIHSIDA: actualmente está avocándose a los lineamientos del MAP, especialmente estamos trabajando con SISMAP</p> <p>MEDIOS DE VERIFICACIÓN: SISMAP y el SAPS.</p> <p>CONAVIHSIDA: desarrolla e implementa una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias</p>	

<p>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> <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</p>	<p>necesarias para el futuro, así como criterios sociales.</p> <p>OMEDIO DE VERIFICACIÓN: Licencias de estudios, licencias médicas, licencias de maternidad.</p> <p>CONAVIHSIDA: asegura que las capacidades de las personas son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACION: CV empleado, evaluación del personal, descripciones de puestos.</p> <p>El CONAVIHSIDA cuenta con un manual de políticas y procedimiento de la Coordinación de Gestión y Desarrollo Humano, Manual de Funciones, Manual de Descripción de Puestos.</p> <p>Medio de Verificación: Los referidos manuales.</p> <p>El CONAVIHSIDA, ha implementado la evaluación del personal por los resultados por medio de los acuerdos de desempeño que se realiza en cada área. Las compensaciones se realizan por resultados. Medio de verificación: Acuerdos de desempeño, resultados de evaluación proyecto Fondo Mundial.</p> <p>CONAVIHSIDA: utiliza perfiles de competencia y descripciones de puestos</p>	
--	--	--

<p>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>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>y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>MEDIOS DE VERIFICACIÓN: Términos de Referencias/Descripciones de Puestos. CONAVIHSIDA, prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica.</p> <p>EVIDENCIA –Correo electrónico, OAI, Pagina Web.</p> <p>CONAVIHSIDA: gestiona el proceso de selección de oportunidades y atención a la diversidad de género. El personal de la institución es heterogéneo: femenino, masculino, gay. Brinda oportunidad a personas discapacitadas, adultos mayores, jóvenes de diferentes orígenes y de diversa en religiosidad.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACION: contratos laborales.</p>	
--	--	--

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</p>	<p>CONAVIHSIDA: identifica las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y</p>	

<p>la organización.</p>	<p>actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización</p> <p>MEDIO DE VERIFICACION: Términos de Referencia/ descripciones de Puestos.</p>	
<p>2. Debater, 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 CONAVIHSIDA, ha desarrollado un plan de capacitación, el cual es remitido cada año al Ministerio de Administración Pública (MAP)</p> <p>Medio de verificación: Plan de capacitación, certificados de participación.</p>	
<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 CONAVIHSIDA, contempla en el Plan Operativo Anual (POA), los recursos necesarios para llevar a cabo el plan de capacitación anual.</p> <p>Medio de verificación: POA</p>	
<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 se evidencia</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>No se evidencia un Programa continuo de entrenamiento interno o coaching, y tutoría para los empleados de nuevo ingreso.</p>

6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Se Promueve la movilidad interna y externa de los empleados. EVIDENCIA: Memorando, Correos Electrónicos.	
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).		No se evidencia.
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.	En el CONAVIHSIDA, ha conformado los comités de Ética Pública, Medio Ambiente, Salud y Seguridad Laboral, Riesgos, Asociación de Servidores del Estado, por medio de las cuales se realizan actividades formativas, en temas de gestión de riesgos, Conflictos de Interés, enfoque de género y ética, así como otros temas de interés para la Institución.	
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.		No se evidencia la socialización internas de las capacitaciones recibidas.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se evidencia.

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>CONAVIHSIDA realiza reuniones internas para el seguimiento del cumplimiento de los objetivos, metas y tareas desde los altos mandos hasta los departamentos y áreas.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACION: convocatorias, minutas de las reuniones, listado de participantes, correos electrónicos.</p>	
<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>CONAVIHSIDA ha creado de forma proactiva un entorno que ha propiciado la aportación de ideas y sugerencias de los empleados que servirá para desarrollar mecanismo adecuados que nos ayuden a mejorar como organización pública.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACION: Encuesta de clima laboral aplicada a todo el personal.</p>	
<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 procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>CONAVIHSIDA involucra a los especialistas en Monitoreo y Evaluación de las áreas programáticas, y a las ONG en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora. En mesas de trabajo, talleres para el intercambio de ideas entre el Consejo Nacional, las ONG y los distintos organismos internacionales donde se discuten y desarrolla el Plan Estratégico Nacional, el Plan Operativo Anual y Nota Conceptual sobre VIH/SIDA.</p>	

	<p>FUENTES DE VERIFICACIÓN Ejemplar impreso PEN: este documento puede ser recuperado en nuestra página web en el siguiente link: http://www.conavihsida.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico, el manual POA impreso, la registraría del Proceso Nota Conceptual para el Fondo Mundial.</p>	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	El CONAVIHSIDA realiza a cada servidor un acuerdo de desempeño, con el cual se evalúa el resultado al final del período acordado. Medio de verificación: Los referidos acuerdos	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	CONAVIHSIDA ha aplicado una encuesta al personal como primera medición del Clima Laboral. Medio de verificación: resultados de la encuesta. Correo electrónicos de convocatorias a las áreas del proceso.	
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.	CONAVIHSIDA: asegura que sus empleados tengan la oportunidad de opinar sobre la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes. MEDIO DE VERIFICAICON: encuesta sobre el clima laboral.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	CONAVIHSIDA, asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el	

	<p>cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>EVIDENCIA: Mobiliarios y equipos en buenas condiciones, herramientas de trabajos, material gastable, oficinas adecuadas, áreas higiénicas, buena ventilación, alimentos tales como agua, café, almuerzo.</p>	
<p>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>	<p>CONAVIHSIDA, garantiza condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados adaptando cuando es requerido 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> <p>EVIDENCIA –Permisos a empleado para tomar clases en algunas horas de trabajo, licencia para estudios en el extranjero, licencias de maternidad.</p>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>CONAVIHSIDA cuenta con personal considerado discapacitado y desfavorecidos; caso Sugey De Jesús, periodista y comunicadora del Consejo no vidente. Consideramos un área a mejorar ya que nuestra encuesta sobre</p>	<p>No se evidencia que la atención a las necesidades de los empleados desfavorecidos sea en su totalidad.</p>

	Clima Laboral manifiesta en sus resultados que 75% de los empleados percibe que los beneficios otorgados por la institución no son ni buenos ni equitativos en la mayoría de los casos. FUETE DE VERIFICACIÓN: Encuesta realizada sobre clima laboral.	
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).		No se evidencia.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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.).	CONAVIHSIDA identifica a socios claves del sector privado proveedores de bienes, servicios, obras y Concesiones bajos los principios y normas establecidos por la ley No. 340-06. No impone un quorum límite de oferentes, todo oferente voluntariamente puede participar siempre y cuando no se encuentre en la lista de prohibiciones del Estado, que tenga su referente mercantil, sus impuestos al día, sea proveedor del Estado. CONAVIHSIDA toma en cuenta los proveedores en su	

	<p>historial institucional y la experiencia con ellos. Se apoya del portar de compras y contrataciones del Estado y de la página web de la institución para identificar proveedores potenciales y hacer pública las licitaciones.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN: Publicaciones en el portal de compra y contrataciones del Estado, publicaciones en nuestra web, cotizaciones de los proveedores, correos electrónico.</p>	
<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>CONAVIHSIDA, desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración adecuados que impulsan el compromiso y la obligación que facilita todo un marco de cooperación con miembros VIH o bajo la denominación poblaciones clave de la sociedad dominicana. Los acuerdos crean un programa de representación legal gratuito para aquellos que sufren vulneración a sus derechos de atención integral a la Salud, dentro del Sistema Nacional de Salud como es la discriminación legalmente sancionada. Los acuerdos facilitan el acceso a la justicia, restituir sus derechos y reparar daños o vulneraciones sufridas. Estos acuerdos se realizan en un consenso con COIN, PNUD, Mecal Law y CONAVIHSIDA.</p>	

	<p>MEDIO DE VERIFICACIÓN: ejemplar del Memorando de Entendimiento firmado entre las partes ya mencionadas.</p> <p>CONAVIHSIDA ha elaborado contratos de colaboración con el IDCP para la Reducción de Brechas en torno a la Prevención de la VBG y la Reducción del estigma y la discriminación hacia grupos vulnerables. Con el mismo aliado ha elaborado acuerdos para la confrontación del VIH/SIDA donde ambas partes combaten de la mano en la lucha contra el VIH/Sida bajo el acuerdo estratégico de compartir informaciones claves en materia de vigilancia, encuestas, estudios de fármaco resistencia, de resistencia microbiana, de sobrevivencia de PVV a TARV, en el desarrollo y ejecución de estrategias para la prevención y capacitación.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN: contrato firmado entre el IDCP y CONAVIHSIDA</p>	
<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>PUBLICO: CONAVIHSIDA ha fomentado acuerdos y colaboraciones con organizaciones del sector público como es el caso de la Vicepresidencia De La Republica, el Servicio Nacional de Salud (SNS).</p> <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN: acuerdos firmados con las organizaciones mencionadas.</p>	

<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>El CONAVIHSIDA, monitoriza y evalúa de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACION: Informes programáticos y financieros de los monitores, evaluación carta de desempeño.</p>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>CONAVIHSIDA a cada Sub-receptor o Beneficiario Principal que llega a un acuerdo de colaboración o alianza con el Consejo, se les proporciona bajo contratación las responsabilidades asumidas en el contrato. Esto sucede después de agotar un proceso de consenso programático/financiero entre las partes. El cumplimiento de estas responsabilidades son sometidas a un sistema de control, de evaluación y revisión continua a cargo de la unidad de Monitoreo y Evaluación. El control se establece a través de un sistema de registro de las actividades programáticas y financieras que se introducen en una variedad de informes e instrumentos donde quedan registrados todos los procesos.</p>	

	MEDIO DE VERIFICACIÓN: Informes programáticos y financieros reportados por los Sub-receptores, Herramienta Hermyt, informes narrativos, cartas de remisión de informes, cartas de solicitud de no objeción.	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se evidencia.
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	<p>CONAVIHSIDA desarrolla encuentros con sub receptores y aliados, con el objetivo de intercambiar buenas prácticas con los socios y realizar análisis comparativos que nos guíen hacia la innovación constante con el fin de optimizar nuestros procesos programáticos y financieras. Como resultado de estos encuentros se aprecian, la integración herramientas tecnológicas para el seguimiento y el monitoreo a los procesos, formularios para usuarios, Registro de Poblaciones Clave.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN: SRPC, HERMYT, ayuda memoria, correos electrónicos.</p>	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	*****	No se trabaja bajo el criterio.

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).		No se evidencia.
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>CONAVIHSIDA, anima activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y a apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p> <p>MEDIOS DE VERIFICACION: Spot publicitarios, material POP, listados y memorias de talleres a la población general, a la sociedad civil, acuerdos y alianzas con la sociedad civil http://www.conavihsida.gob.do/</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.		Está en proceso de implementación.
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>CONAVIHSIDA: define el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACION: Buzón de Denuncias y Sugerencias.</p>	

<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>En el CONAVIHSIDA se asegura la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN: Portal de Transparencia de la institución, Notas de Prensa de las diferentes ruedas de Prensa</p>	
<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>Está en proceso de implementación.</p>
<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>La Institución no aplica para este requerimiento, porque no tenemos carta de compromiso al ciudadano, según constancia del MAP No. 012277 d/f 21/11/2017</p>	
<p>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>	<p>El CONAVIHSIDA, se asegura 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> <p>MEDIO DE VERIFICACION: investigaciones y estudios realizados, Participaciones en actividades de actualizaciones (listas de presencia, invitación, etc.</p>	

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>El CONAVIHSIDA, alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACION: Presupuesto Gobierno Dominicano y Fondo Mundial (Área Financiera)</p>	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	<p>En la Institución se ha implementado la Metodología para la Valoración y Administración de Riesgos (VAR), así como las políticas para su aplicación.</p> <p>Medio de Verificación: Metodología VAR y sus políticas</p>	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	<p>El CONAVIHSIDA, asegura la transparencia financiera y presupuestaria.</p> <p>EVIDENCIA –Ejecución Presupuestaria.</p>	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	<p>El CONAVIHSIDA, asegura la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando un sistema de control eficiente y un Sistema de información financiera.</p> <p>EVIDENCIA –Sistema en el área de contabilidad. Buscar en área financiera.</p>	

<p>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>	<p>CONAVIHSIDA: tiene una planificación de control presupuestario como son presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACION EVIDENCIA: Presupuesto Programa Poblaciones Clave 2016-2018, los presupuestos de los Subreceptores, entre otros.</p>	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>CONAVIHSIDA Delega y descentraliza las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACION: correos electrónicos que delegan las responsabilidades financiera</p>	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>CONAVIHSIDA Fundamenta las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p> <p>EVIDENCIA: Procesos de compras, pagos realizados a suplidores y demás actas del Comité de Licitaciones, entre otros.</p>	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>CONAVIHSIDA, Incluye datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p> <p>EVIDENCIA: Formulario PUDR, que se mite al Fondo Mundial.</p>	

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 también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p>	<p>CONAVIHSIDA, desarrolla sistemas para registrar, gestionar, archivar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN: Herramienta de Monitoreo y Tablero (HERMYT), Reportes del Sistema de Registro de Poblaciones Claves (SRPC) informes de visita de campo, informes financieros y programáticos reportados al Consejo, ARMY, certificados de actividades.</p> <p>CONAVIHSIDA, Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN: Herramienta de Monitoreo y Tablero (HERMYT), Reportes del Sistema de Registro de Poblaciones Claves (SRPC) informes de visita de campo, informes financieros y programáticos reportados al Consejo, ARMY, certificados de actividades.</p> <p>CONAVIHSIDA, Controla constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegura su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alineándola a la planificación estratégica y con las necesidades</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>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</p>	<p>actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACION: página web http://www.conavihsida.gob.do/ , SRPC, HERMYT, ARMYT, carpetas por departamentos</p> <p>El CONAVIHSIDA, desarrolla canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegura 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>EVIDENCIA: Correo interno, página web. Revisión de los manuales existentes y creación de nuevas políticas y procedimientos en cuanto a Información y Comunicación; Comportamiento Ético; Metodología VAR, etc.</p> <p>Se celebran reuniones mensuales con los Coordinadores y Encargados de Áreas en búsqueda de la transferencia del conocimiento y colaboración en los diferentes procesos.</p> <p>Medio de Verificación: Manuales de políticas y procedimientos, listados de asistencia a reuniones, minutas, etc.</p> <p>CONAVIHSIDA, garantiza el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y</p>	
--	---	--

<p>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>	<p>presentar la 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>EVIDENCIA: Oficina de Libre Acceso a la Información, Página web.</p> <p>CONAVIHSIDA: garantiza la retención en la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p> <p>EVIDENCIA: Archivos físicos y electrónicos, Sistemita, y el SAPS.</p>	
---	--	--

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 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>El CONAVIHSIDA contempla en el Plan Operativo Anual la satisfacción de las necesidades de tecnología de las diferentes áreas, con el propósito de cumplir con la misión institucional.</p> <p>El CONAVIHSIDA, asegura el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología,</p>	<p>No se evidencia</p>

<p>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</p> <p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p> <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>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>Aplica de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a su alcance para la gestión de proyectos.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN: Hermyt, ARMY, Sistema De Registro De Las Poblaciones Claves, El Sume (Sistema Único de Monitoreo Y Evaluación).</p> <p>El CONAVIHSIDA cuenta con una página conforme a los requerimientos de la OPTIC, así como cuentas en las redes sociales Instagram, Facebook, etc.</p> <p>Medio de verificación: Portal Institucional y redes sociales.</p> <p>El departamento de tecnología trabaja en un Plan de Contingencia que definirá este acápite. MEDIO DE VERIFICACIÓN: Borrón del Plan de Contingencia.</p> <p>El CONAVIHSIDA cuenta con medios tecnológicos para interactuar con los usuarios de nuestros servicios. En la página están todos los detalles de los servicios y los procesos para recibirlos.</p> <p>Medio de verificación: Página institucional.</p> <p>El CONAVIHSIDA cuenta con una Coordinación de Tecnología de la Información y Comunicación, que trabaja para la mejora continua de sistemas y equipos, a fin de estar a la altura de los tiempos y es garante de promover la innovación tecnológica.</p>	<p>No se evidencia</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>Medio de Verificación: Equipos adquiridos, programas, mejora de procesos, etc. El CONAVIHSIDA, ha creado un Comité de Medio Ambiente, que promueve la clasificación de los residuos sólidos, en el cual están incluidos los cartuchos para ser entregados a una compañía recicladora.</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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>El CONAVIHSIDA, equilibra la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios.</p> <p>EVIDENCIA –la infraestructura adecuada para la recepción de los usuarios, la institución está ubicada en Santo Domingo dentro del recinto de la Plaza de la Salud, en una área que las personas tienen facilidad de transporte para llegar a la misma.</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>El CONAVIHSIDA, segura 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.</p> <p>EVIDENCIA –la infraestructura de la institución, cada área está dividida e identificada y acorde al trabajo a realizarse, cuenta con áreas al aire libre.</p>	
<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>El CONAVIHSIDA, asegura un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>EVIDENCIA –Personal de Conserjería, Inventarios de los despachos de materiales gastables de oficina y de cocina quien lleva un de los mismos. Persona encargada de Activos Fijos. Equipos informáticos adecuados para realizar los trabajos, a los cuales se les instalan antivirus, y se les suministran el mantenimiento necesario.</p>	
<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>CONAVIHSIDA, garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACION: Formulario de historial de cada vehículo, memorándum interno de solicitud de mantenimiento, facturas de compra de</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> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>piezas de vehículo, factura de pago energía eléctrica a la Plaza de la Salud</p> <p>CONAVIHSIDA, garantiza la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes., contamos con parqueos asignados a la institución por la Plaza General de la salud y nuestro edificio cuenta con rampa para el acceso a nuestras instalaciones de minusválidos. Nuestra dirección es: Ave. Ortega & Gasset # 419, Plaza de la Salud, La Fe, Santo Domingo, R.D... Teléfono: 809-732-7772. Fax: 809-732- ...</p> <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN http://www.conavihsida.gob.do/ –La institución cuenta con un amplio parqueo.</p> <p>El CONAVIHSIDA, desarrolla una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro mediante la gestión directa.</p> <p>EVIDENCIA: los activos fijos por el Gobierno y Fondo mundial, el CONAVIHSIDA, como forma de reciclar dona o presta activos que ya la institución no utilizara y que se encuentra en buen estado.</p> <p>CONVIHSIDA, pone sus instalaciones a disposición de la comunidad local:</p>	
--	--	--

	<p>sociedad civil, instituciones públicas, ONG, organismos internacionales.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN: comunicación formal de solicitud de la instalación a utilizar, socialización interna vía correo electrónico de la solicitud hecha al CONAVIHSIDA por el organismo solicitante.</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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>CONAVIHSIDA: identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave de forma continua.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN: Carpeta Programática de la Gerencia Técnica, Herramienta de monitoreo y tablero (HERMYT), ARMYT, Tablero de Mando, Sistema de registro de poblaciones clave, así como procedimientos de las diferentes áreas los cuales tienen su diagrama de flujo.</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>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p>	<p>CONAVIHSIDA: identifica y asigna responsabilidades a las personas que controlan todos los pasos del proceso.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACION: Informes programáticos y financieros de los monitores Especialistas en evaluación y seguimiento de proyectos.</p> <p>CONAVIHSIDA: analiza y evalúa los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la institución y su entorno de cambio.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN: Plan Estratégico Nacional, Plan Operativo Anual.</p> <p>CONAVIHSIDA: asegura que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN: informes anuales de los Subbeneficiarios donde reportan el cumplimiento de todas las metas y objetivos alcanzados. Carta de retroalimentación del Fondo Mundial</p> <p>El CONAVIHSIDA ha diseñado la Herramienta de Gestión (HERMyT) para el levantamiento y la revisión de todas las actividades y procedimientos de los Subreceptores, con la finalidad de asegurar que los mismos se mejoren continuamente y contribuyan al logro de</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>los objetivos establecidos, garantizando la satisfacción de todos los beneficiarios de las diferentes poblaciones clave intervenidas.</p> <p>Se realizan jornadas para la elaboración del Plan Operativo, así como planes de acción de mejora para el fortalecimiento interno de las áreas.</p> <p>Evidencias: HERMyTs y Cartas de desempeño. Lista participantes POA.</p> <p>EL CONAVIHSIDA distribuye el presupuesto aprobado en función del POA, de manera que esté orientado a resultados que garanticen las intervenciones a poblaciones clave. En función de esta distribución, se planifican, asignan y ejecutan las asignaciones presupuestarias, con la finalidad de obtener los resultados y metas plasmados a nivel institucional. De igual forma, se realiza monitoreo a las ejecuciones de las asignaciones presupuestarias correspondientes, vinculadas a las actividades programáticas a los fines de asegurar el cumplimiento presupuestario y se disponga oportunamente de los recursos para poder llevarlos a cabo en los tiempos programados.</p>	
---	---	--

<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p>La institución realiza su solicitud de presupuesto institucional tomando en consideración el POA, vinculando ambos sistemas. En función de esta vinculación se planifican, asignan y ejecutan las asignaciones presupuestarias a los proyectos y actividades contemplados en el POA, con la finalidad de obtener los resultados y metas plasmados a nivel institucional.</p> <p>Evidencia: Matriz de formulación del POA.</p> <p>Se realiza la revisión mensual de los procesos, tomando en consideración los lineamientos establecidos, pero contemplando cualquier mejora a aquellas actividades o pasos que no estén estrictamente regidos por estos lineamientos, siempre y cuando los mismos contribuyan a hacer más eficiente los procesos y optimizar los servicios que se proveen a las poblaciones clave intervenidas.</p> <p>En este mismo sentido, los Especialistas de M&E del CONAVIHSIDA realizan una revisión continua de las actividades, a los fines de evaluar la factibilidad y viabilidad de cada una de las intervenciones contempladas.</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>Evidencias: Visitas de Validación y comentarios en las HERMyT</p> <p>Se elaboran acuerdos de gestión anuales, en los cuales se contemplan los compromisos asumir los sub receptores, indicando los aspectos técnicos y financieros, así como los compromiso legales.</p> <p>En base a los resultados obtenidos, se establecen los planes de acción para el logro de las intervenciones, los cuales son plasmados en los compromisos de mejora de la institución.</p> <p>Adicionalmente, se realizan las reuniones del Consejo Directivo del CONAVIHSIDA, donde están los distintos representantes de los grupos de interés de la Respuesta Nacional, donde se reportan los alcances y avances, así como escuchar las opiniones de los distintos grupos de interés para incorporarlos en los planes institucionales.</p> <p>También se han realizado acuerdos con Organismos internacionales (PEPFAR), que apuntan al cumplimiento de los indicadores mundiales de VIH.</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>Evidencias: Acuerdos con los Sub Receptores con sus anexos (presupuestos, Plan de Trabajo, etc...) y HERMyT Agenda Reunión Consejo, Lista de participantes. Acuerdo Colaboración PEPFAR</p> <p>La Coordinación de Tecnología se encarga de que las demás áreas hagan el uso correcto de las tecnologías disponibles, a fin de eficientizar los procesos. Asimismo, por medio del Monitoreo y Medición de la Gestión Pública, la OPTIC realiza la evaluación y retroalimentación de la Institución con relación a las TICs.</p> <p>Medio de Verificación: Informes de la Coordinación de Tecnología de la Información y evaluación de la OPTIC.</p> <p>El CONAVIHSIDA contempla dentro de sus actividades anuales la realización de benchlearning con las instituciones sub receptoras con la finalidad de socializar las buenas prácticas y de hacerlos más eficientes, eficaces e innovarlos acorde a las necesidades y expectativas de los grupos de interés de las poblaciones clave intervenidas.</p> <p>De igual forma, estimula a que el personal técnico se mantengan en comunicación con los sub receptores a</p>	
---	---	--

	<p>los fines de conocer estrategias y evaluar en qué medida podría contribuir par aun exitoso desarrollo de las actividades</p> <p>Evidencias: Reportes de visitas y Evaluaciones por parte de los Sub Receptores a los Especialistas de M&E.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>El CONAVIHSIDA, ha identificado y definido los procesos misionales y los de apoyo, por medio de la elaboración del Mapa de Procesos.</p> <p>Medio de Verificación: Mapa de procesos aprobado por el MAP</p>	
<p>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.).</p>		
<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>El CONAVIHSIDA, Involucra 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>EVIDENCIA Mesas de trabajo para la realización del PEN, y otras acciones de la Respuesta Nacional al VIH y Sida. Registro</p>	

	de participantes, fotografías, Memoria institucional, publicaciones.	
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.	El CONAVIHSIDA, involucra a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y prepara tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles. EVIDENCIA mesa de trabajo, talleres, encuentros, reuniones de trabajo, Registro de participantes, fotografías, Memoria institucional, publicaciones.	
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.	Las Organizaciones de la Sociedad Civil (ONGs o Asociaciones Sin Fines de Lucro), que trabajan con el CONAVIHSIDA en la Respuesta Nacional al VIH y SIDA, son convocadas para participar el diseño y desarrollo de estrategias que incidan directamente en la reducción del VIH en poblaciones claves (personas viviendo con VIH, trabajadores del sexo, hombres que tienen sexo con hombres, personas trans y migrantes), incluyendo en dichas estrategias los nuevos tipos de servicios interactivos y los canales de comunicación apropiados. Medio de Verificación: Expedientes de reuniones celebradas y Plan Estratégico Nacional 2019-2023	

<p>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>	<p>CONAVIHSIDA: asegura que la información adecuada y fiable esté disponibles para todo público con el fin de asistir y dar soporte a los ciudadanos clientes.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACION: página web del consejo http://www.conavihsida.gob.do/ documentación física en el departamento de comunicación. Asistencia personalizada en la unidad de movilidad social. Material educativo</p>	
<p>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>	<p>CONAVIHSIDA: promueve la accesibilidad a la organización con horarios flexibles de lunes a viernes de 8: AM a 4PM. Permitiendo la accesibilidad al público a la documentación tanto física como digital.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACION: Registro de asistencia a estudiantes y público en general. Registro de transito de nuestra página web. Correo electrónicos de solicitud y socialización de información. Grabaciones de los programas Radiales de los CTC, Spot Publicitarios.</p>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>El CONAVIHSIDA, cuenta con un buzón para reclamaciones, quejas, sugerencias, etc., que constituye un sistema sencillo para el manejo de las mismas, ya que la</p>	

	<p>Institución no aplica para carta compromiso. La Institución no aplica para este requerimiento, porque no tenemos carta de compromiso al ciudadano.</p> <p>Medio de Verificación: El buzón colocado en la entrada de la Institución y la comunicación No. 012277 d/f 21/11/2017.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>La cadena de servicios prestada por el CONAVIHSIDA, se define en: Dar asistencia técnica en la Respuesta Nacional a las ONGs o ASFL, apoyo en recursos financieros, para implementar la estrategia según el PEN 2019-2023; seguimiento al cumplimiento de los acuerdos establecidos; se les proporciona auditoria programática y financiera.</p> <p>Las ONGs y las ASFL, implementan las acciones en las poblaciones clave con las cuales trabajan, con el objetivo de incidir en la reducción y control de VIH y el SIDA, según la estrategia 90-90-90 (que el 90% de la población conozca su estatus serológico, que el 90% de ellos esté en tratamiento ARV y el 90% de</p>	

	estos últimos mantenga una carga viral indetectable. Medio de Verificación: Servicio de Atención Integral.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	CONAVIHSIDA: coordina y uno procesos con socios claves del sector privado no lucrativo y público	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	El CONAVIHSIDA dispone del Sistema de Monitoreo de Poblaciones Clave el cual está instalado en cada SAI(Servicio de Atención Integral). Medio de Verificación: Sistema de Poblaciones Clave.	
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.	Desde la Coordinación de Monitoreo y Evaluación del CONAVIHSIDA, se realizan los análisis correspondientes de la prevalencia del VIH y SIDA en poblaciones clave. A través de las diferentes encuestas, con vinculación serológica, cuyos resultados se le dan a conocer a las ONGs o ASFL. Luego se programa reuniones multisectoriales con las diferentes instituciones para proponer los cambios estratégicos de intervención necesaria en cada una de las poblaciones. Medio de Verificación: Resultados de las encuestas con vinculación serológica	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	El CONAVIHSIDA, como coordinador de la Respuesta Nacional y a través de la Coordinación de Monitoreo y Evaluación, sostiene encuentros de	

	<p>trabajo periódicamente con las ONGs y ASFL, con el propósito de buscar soluciones a las situaciones que se presenta en los procesos relacionados a la coordinación, programación, ejecución y control las ITS y VIH y el SIDA.</p> <p>Medio de Verificación: Informes técnicos y listados de asistencia.</p>	
<p>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).</p>	<p>EL CONAVIHSIDA, a través de las diferentes áreas, como por ejemplo Poblaciones Clave, realiza intervenciones y actividades de involucramiento interorganizacionales que involucran tanto los recursos humanos de la Institución como otros actores de la sociedad civil (campañas de prevención en épocas específicas del año (Semana Santa, Feria del Libro, conmemoración del Día Mundial del VIH y SIDA), así como capacitación y actualización a los servidores.</p> <p>Medio de Verificación: Informes técnicos, registro de asistencia, fotografías, videos, página de la Institución, redes sociales, etc.</p>	
<p>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>	<p>CONAVIHSIDA ha asumido la aplicación de la guía CAF, la cual se encuentra en proceso de ejecución.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN: GUIA CAF para la organizaciones.</p>	

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>Se ha elaborado el instrumento de medición para la imagen global de la institución, la cual cuenta con una cobertura para la población VIH y público general MEDIO DE VERIFICACION: Cuestionario elaborado para el CONAVIHSIDA</p> <p>La población VIH y General están involucrados en los procesos de trabajo y toma de decisión que conciernen a la Respuesta Nacional contra el VIH/SIDA, a través de los distintos talleres y mesas de trabajo a nivel nacional que coordina el CONAVIHSIDA, con el fin de fortalecer la estrategia en <i>pro</i> a la mitigación del virus en el país. Las distintas ONGs que representan a la sociedad civil apoyan en la mejora de los procesos de toma de decisión basados en la experiencia <i>in situs</i> acumulada. Cada población está</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>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>representada por las siguientes instituciones no gubernamentales: REDOVIH, ASOLSIDA representan a nivel nacional a las personas viviendo con VIH/SIDA (PVVIHS). COIN, Mesón De Dios, Fumudesju, Aid For Aids, COOVIDA, Profamilia, Visión Mundial, MODEMU, Grupo Paloma, MOSCHTA, Sur Futuro, SIAC, Amigo Siempre Amigo, CEPROSH sin fines de lucro. Memoria institucional, Plan Estratégico Nacional, POA, acuerdos firmados</p> <p>El CONAVIHSIDA presta con igualdad de derechos, los servicios al usuario o beneficiario discapacitado con pruebas de VIH, ayuda nutricional y apoyo psicosocial En nuestras instalaciones y a través de los SUBBENEFICIARIOS.</p> <p>Contamos con personal de trabajo con alguna discapacidad. Costos de servicios gratuitos. No contamos con Ventanilla Única, pero se estará trabajando en la creación de esta en la medida en que sea posible y necesaria a los intereses institucionales y de los usuarios</p> <p>Todas las actividades del CONAVIHSIDA vinculadas a la Respuesta Nacional están reguladas bajo la Ley 135-11 disponible en formato físico y en digital para todo</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> <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>	<p>público interesado. MEDIO DE VERIFICACIÓN: Memoria institucional, Plan Estratégico Nacional, POA, acuerdos firmados</p> <p>Los servicios ofrecidos por el CONAVIHSIDA están dirigido al público en general sin distinción de sexo, género o preferencias sexuales en todas las edades.</p> <p>Los recurso son canalizados por las distintas ONGs, según target, por ejemplo; a través de TRANSA (Trans Siempre Amigas) se canalizan los recurso para la población Transexual, vía la fundación Mesón de Dios se canalizan los recursos para los servicios con que serán beneficiados la población de drogodependencia. MEDIO DE VERIFICACIÓN: Contratos firmados y propuestas aprobadas, registro de las actividades ejecutadas</p> <p>El CONAVIHSIDA cuenta con una página WEB y distintas redes sociales, donde se coloca la información con la calidad y transparencia requerida al momento. Desde la nómina institucional hasta un artículo de divulgación científica. Esta información está dirigida al cuerpo</p>	<p>No se evidencia Área a mejorar</p>
---	--	---------------------------------------

<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <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>	<p>científico involucrado en la respuesta nacional, a la población PVVIH, Población General y poblaciones claves de mayor riesgo, con el fin de mantenerlos actualizados e informados. Se caracteriza por su fácil acceso y facilidad de lectura. Por ejemplo; cada artículo, cargado a nuestra WEB o reproducido en nuestras redes sociales, pasa por un filtro de lectores que determinan si la información respeta los derechos y/o no causa ningún daño moral a la población VIH/SIDA, general, clave, institución pública, privada o religiosa. MEDIO DE VERIFICACIÓN: http://www.conavihsida.gob.do/ No hemos realizado la medición de la percepción externa de la institución</p>	<p>No se evidencia el informe de la medición</p> <p>No se ha realizado ninguna encuesta que mida la opinión del público en general</p> <p>No hemos realizado la aplicación de un instrumento de medición</p>
---	--	--

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>Los grupos de intereses tienen una implicación directa en la prestación de los servicios. Ya que cada ONG cuenta con una cuota de responsabilidad en la</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>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>ejecución de las actividades que benefician a los PVVIH y a la población General. MEDIO DE VERIFICACION: contratos, PEN, POA, actividades de trabajo, listados de participación, nota de prensa.</p> <p>Se ha creado la unidad de Movilización Social que da un seguimiento directo a las demandas de los usuarios que llegan a nuestras instalaciones en solicitud de cualquier viabilidad. Esta unidad está compuesta por un cuerpo de cuatro técnicos especialistas en esta área. MEDIO DE VERIFICACION: Organigrama</p> <p>Las poblaciones claves de mayor riesgo al VIH tienen una participación directa en la Respuesta Nacional al VIH, cada población como Transexuales, Gay, Lesbianas, Trabajadoras sexuales, HSH son beneficiarios directos. Esto puede verificarse en los contratos, informes mensuales de monitoreo y evaluación. MEDIO DE VERIFICACION: contratos y propuesta ejecutadas</p> <p>Anualmente se realiza una revisión del Plan Nacional Estratégico de la institución, donde participan organizaciones sin fines de lucros involucrada en la Respuesta Nacional.</p>	<p>No se evidencia</p>
---	---	------------------------

	MEDIO DE VERIFICACION: consultar los diferentes PEN elaborados.	
--	--	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. 3. Costo de los servicios.	Nuestro horario es de 8: am hasta 4pm. MEDIO DE VERIFICACION: reporte de asistencia Gratuitos. MEDIO DE VERIFICACION: registro de asistencia de pacientes a las SAI, acuerdo con el FM y el Gobierno dominicano.	No se ha medido.
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.		No se ha medido

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	El CONAVIHSIDA difunde la información sobre VIH/SIDA y prevención en su propias instalaciones como canal principal para la distribución del material POP y educativo, utiliza a más de 30 ONG participantes, para lograr entregar el material a nivel nacional, hace del uso de la Unidades de Atención Primaria en hospitales y clínicas, utiliza las SAI como medios de distribución directa. De manera Alterna promociona directamente	No contamos con la designación a un community manager que provenga del área médica o de la salud en general para optimizar la información sobre VIH/sida y prevención en las redes sociales.

<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p> <p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>en los medios de comunicación digitales: página web del consejo y redes sociales como Facebook, twitter, Instagram entre otras... A su vez, integra los medios de comunicación tradicionales como periódicos, radio y televisión para promover el conocimiento en VIH/SIDA y prevención.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACION: http://www.conavihsida.gob.do/</p> <p>Se mantiene un flujo constante de información, tanto impreso como digital, disponible para el público en general durante todo el año. La información relacionada al VIH/SIDA y prevención es articulada y su caso seleccionada por un cuerpo de profesionales en las áreas de la medicina, la psicología clínica y de la comunicación, especializado en VIH/SIDA y prevención.</p> <p>Están disponibles en nuestra WEB http://www.conavihsida.gob.do/.</p> <p>EI CONAVIHSIDA, realiza esfuerzos arduos cada día para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información. Esto incluye un plan de comunicación integral, revisión continua, de la literatura del VIH/SIDA y prevención, revisión anual de nuestro Plan Nacional Estratégico (PEN), revisión del Plan Operativo Anual (POA) y digitalización continua de la información.</p>	<p>No se evidencia la creación de este vínculo.</p>
--	--	---

	Talleres y mesas de trabajo con los agentes intermitentes en la Respuesta Nacional. MEDIO DE VERIFICACION: http://www.conavihsida.gob.do/	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	Las quejas son procesadas en lo inmediato por nuestra unidad de movilización social al momento de recibirlas. MEDIO DE VERIFICACION: registro de quejas archivado en la unidad de movilización social, contacto, Ramón Acevedo.	
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.		No se evidencia
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).		No se evidencia

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:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).		No se evidencia esta medición

<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>La Misión, Visión y Valores institucionales han sido publicados a la entrada de la institución 1er. Piso y en el segundo piso. Asimismo se realizan reuniones mensuales con los Coordinadores y Encargados de Áreas. Se realiza una reunión anual para la elaboración del POA, a fin de que todas las áreas aporten ideas y propongan actividades para la Institución. Medio de Verificación: El POA de cada año. Minutas de las reuniones, etc.</p>	
<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>El equipo técnico como la sociedad civil en su diversidad representativa, forman parte de la elaboración, revisión y fortalecimiento de nuestros planes. Asimismo el CONAVIHSIDA cuenta tanto con un buzón de sugerencias, como una página institucional, que permiten atender los requerimientos de los grupos de interés. Medio de Verificación: y POA. PEN y página de internet.</p>	
<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>En el CONAVIHSIDA fue elegida la Comisión de Etica Publica, que se encarga de mantener informados y actualizados a todos los miembros de la Institución en el tema de la ética, así como dar seguimiento al cumplimiento del código de ética institucional. Medio de Verificación: Código de Etica y actas de reuniones, publicaciones de la CEP en la página</p>	

<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>Cada mes son celebradas reuniones con los Coordinadores y Encargados de Áreas, a fin de que formen parte de la toma de decisiones. Asimismo se realizan encuentros con los sub-beneficiarios, la prensa y organizaciones de la sociedad civil, para compartir los temas sobre VIH y SIDA y escuchar sus inquietudes y aportes para un mejor desempeño institucional.</p> <p>Medio de Verificación: Publicaciones en la página institucional, minutas de reuniones, etc.</p>	
<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>En cuanto a las Responsabilidades Económicas, la Institución Administra adecuadamente los recursos recibidos y remite los informes correspondientes tanto al Estado como al Fondo Mundial. En cuanto a las Legales, cumple con todas las leyes y reglamentos establecidos a nivel nacional e internacional. El cumplimiento de las Responsabilidades Éticas es supervisado por la Comisión de Etica de la Institución.</p> <p>Medio de Verificación: Informes, actas de reuniones, Políticas y Procedimientos Institucionales, etc.</p>	

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

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. 2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. 4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido. 5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. 	<p>En la actualidad se ha elaborado y aplicado una encuesta de Clima Laboral. Esta medición nos ayudará en el desarrollo de la estrategia.</p> <p>La Institución cuenta con los Manuales de Políticas y Procedimientos para cada Coordinación y Áreas con sus flujograma, para facilitar su comprensión.</p> <p>Medio de Verificación: Manuales de Políticas y Procedimientos</p> <p>Existe el Manual de Funciones por Coordinación y Áreas; Manuales de Descripción de Cargos por empleados; contamos con los Acuerdos de Desempeño con lo que se evalúa a cada servidor de la Institución al final del periodo establecido. Medio de Verificación: Manuales mencionados</p> <p>El sistema de evaluación del desempeño facilita la compensación, cada año por resultados tanto individuales como colectivos.</p> <p>Medio de Verificación: Resultados Colectivo de Evaluación del Fondo Mundial y pagos realizados.</p> <p>En cumplimiento al Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública, la Institución ha introducido grandes cambios en cuanto a los Controles Internos; Gestión y Desarrollo Humano; Tecnología de la Información y</p>	
---	---	--

	<p>Comunicación; Transparencia Institucional y Comportamiento Ético; Compras y Contrataciones Institucionales; el Compromiso con la Preservación y Cuidado del Medio Ambiente; Establecimiento del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo.</p> <p>Medio de Verificación: Reportes cada uno de los referidos sistemas, funcionamiento de los comités creados.</p>	
--	---	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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>El CONAVIHSIDA tiene una Comisión de Personal, que interviene en los conflictos que se pueda presentar, asimismo contamos con la Asociación de Servidores Públicos, que representa a los servidores de la institución frente a cualquier situación y sirve de mediador y orientador en los casos que se presenten. También contamos con la Comisión de Ética Pública, que atiende las quejas y sugerencias de los servidores. Fue constituido el Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo, que se encarga de crear mecanismos de protección del servidor en el trabajo. Medio de Verificación: Expedientes y documentaciones de la</p>	

<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>creación de las referidas comisiones y asociación. Por ser el CONAVIHSIDA una institución que labora para el área de la salud, impacta directamente a la sociedad, cuyos valores son puestos de manifiesto especialmente en el tema de la no discriminación. El horario de labores es de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. y los viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m., contemplando los días feriados y otorgando a los servidores un día libre por sus cumpleaños. Asimismo se le otorgan las vacaciones de ley y los permisos y licencias de acuerdo a la necesidad del servidor. Medio de verificación: Reportes de Control de Asistencia, formularios de vacaciones, permisos, licencias médicas o de estudios presentadas</p>	
<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>Todas las Políticas y Procedimientos establecidos en la Institución son aplicados de igual modo en todas las Coordinaciones y Áreas. Asimismo, los beneficios que reciben los servidores de la Institución son aplicados de acuerdo a los niveles. Medio de Verificación: Manuales de Procedimientos,</p>	
<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>La Institución cuenta con un ambiente de trabajo tranquilo, con equipos tecnológicos y mobiliario, aires</p>	

	desempeño. Medio de Verificación: Programa de Capacitación.	
--	---	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. 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>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>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>Índice rotación de personal de enero-diciembre 2017 fue de 0.28%.</p> <p>Índice de absentismo del primer trimestre enero-marzo 2017 fue de 27.96% para enero, de 26.89% para febrero, de 12.97% para marzo. FUENTE: Gerencia Administrativa</p> <p>Un 34% de los encuestados dio muestra de no estar satisfecho con el trabajo que realiza, un 40% consideró de regular a muy bajo el nivel de satisfacción por pertenecer a la institución. Tras la medición realizada el 63% de los empleados considera percibir que los jefes solo a veces o nunca se comprometen con la motivación.</p> <p>Esto podría tomarse como un indicador de desmotivación laboral o una tendencia a la desmotivación.</p>	<p>No se han realizado estas mediciones.</p> <p>No se han realizado estas mediciones.</p>

<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Nuestras instalaciones están dotadas de equipos con tecnología de punta al nivel requerido que complementa a nuestro capital humano.</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>Evidencia, fotos de las instalaciones</p>	<p>No contamos con estos indicadores</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>No se ha capacitado al personal en esta área, pero se están realizando las mediciones que arrojaran la calidad del trato al usuario y población general.</p>
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>En el 2016 se realizó un encuentro con el personal técnico de monitoreo programático y financiero con el fin de reconocer el buen desempeño de los técnicos de cada equipo.</p>	<p>No se evidencia la extensión de este programa a todo el personal hasta general una cultura institucional del reconocimiento de los empleados.</p>
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Cada año nuestra institución lleva a cabo el Operativo Semana Santa, cuyo objetivo es impulsar la responsabilidad social en la prevención del VIH/SIDA. Evidencia, fotos, convocatorias, otros.</p>	

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. 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>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <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>No existe una medición a la fecha, área a mejorar</p> <p>No existe una medición a la fecha.</p> <p>No existe una medición a la fecha.</p> <p>No se evidencia</p> <p>No existe una medición a la fecha</p>

<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>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 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>No existe una medición a la fecha</p>
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>En el área técnica, lugar institucional que más uso hace de la impresión, se optó por manejar una sola carpeta por cada ONG monitoreada y evaluada, esto ha reducido significativamente el uso de papel, lo que como consecuencia aporta al cumplimiento de las políticas medio ambientales del Estado Dominicano. Evidencia: documento impreso en papel reusado</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). 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). 6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. 	<p>Fue creado el Comité de Medio Ambiente, el cual ha establecido zafacones para reciclar, así como ha cambiado los vasos desechables por vasos y tazas de uso permanente.</p> <p>Evidencia: Vasos y tazas para el personal de cada área, zafacones en ares comunes.</p> <p>CONAVIHSIDA cuenta con una política de ayuda continua a la población PVVIH. Estas ayudas se motorizan en situaciones especiales y de emergencia</p> <p>CONAVIHSIDA, tiene programas de VIH dirigidos a inmigrantes como los haitianos, quienes se benefician de las actividades de ayuda nutricional, de apoyo psicosocial y de prevención. Nuestros programas benefician a todo tipo de inmigrantes que cumpla con el perfil para calificar en los programas ofrecidos.</p> <p>Nuestro personal, ha sido un cuerpo de voluntario de manera activa en cada jornadas de prevención al dengue, a la gripe H1N1 y en las diversas crisis de salud pública en la que el país ha necesitado una intervención de emergencia. Evidencia, convocatoria</p>	<p>No existe una medición a la fecha</p> <p>No existe una medición a la fecha</p>
--	---	---

7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).	CONAVIHSIDA ha colaborado continuamente durante muchos años con la Población LGBT, dando financiamiento de propuestas y actividades culturales con el objetivo de apoyar la población seropositiva y seronegativo en aspectos de salud y género. Fuentes de verificación: contratos y acuerdos firmados con esta población, material promocional y publicitario.	
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).		No existe una medición a la fecha.
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).		No existe una medición a la fecha.
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).		No existe una medición a la fecha.

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
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	Se realiza una evaluación anual de la ejecución del programa “Apoyo a las poblaciones clave de mayor riesgo al VIH	

<p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p> <p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>2016-2018 de la subvención del Fondo Mundial, por parte del Agente Local del Fondo (ALF) a través de la Price Water House (PWC) en los que se puede observar la consecución de los objetivos de la prestación de los servicios y la entrega de los productos planteados. Además contamos con la Carta de retroalimentación del Fondo Mundial, de fecha 11 de abril del 2017, en la cual indica el cumplimiento de las metas de acuerdo a los objetivos planteados para el período (2016 en este caso).</p> <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN: Informe de Progreso –PUDR_ año 2016 enviado al FM y evaluado por PWC; Carta de retroalimentación 11 de abril 2017 del Fondo Mundial.</p> <p>CONAVIHSIDA lleva acabo jornadas de Pruebas rápidas de VIH, las cuales operan bajo los lineamientos necesarios para una oferta de servicios de salud con calidad, bajo los entandares y regulaciones establecidos por el Ministerio de Salud Pública (MSP) que se encuentra explicitados en la Guía para la realización de pruebas para el diagnóstico de las ITS/VIH que establece pautas a través de conceptos generales, para que los</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No tenemos los lineamientos necesarios para la oferta de servicios de salud con calidad</p>
--	--	---

<p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>laboratorios y agentes autorizados puedan seleccionar las técnicas según su complejidad asegurando la sostenibilidad del servicio ofrecido en nuestros operativos de salud, sin dejar su compromiso de obtener resultados confiables..</p> <p>MEDIOS DE VERIFICACIÓN: Guía física y digital para la realización de pruebas para el Diagnóstico de las ITS/VIH. El documento se puede verificar en el siguiente link: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:j9dVOSQWGv0J:www.msp.gob.do/oai/documentos/Guias/GUIA_RealizacionPruebasDiagnosticoITSVIH_20140914.docx+&cd=1&hl=en&ct=clnk&gl=do</p> <p>Herramienta de Monitoreo, Informe mensual- HERMyT, Tablero de mando</p> <p>CONAVIHSIDA suscribe acuerdos con Sub Receptores y aliados estratégicos (ONG, Instituciones Públicas), por período de un año. Se da un seguimiento/acompañamiento que garantiza un cumplimiento de metas programáticas y presupuestarias oportuno en el mayor grado de cumplimiento posible de acuerdos entre el Consejo y SB. Mensualmente se realizan validaciones de</p>	
--	--	--

<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</p>	<p>los informes reportados, visitas de campo, se hace uso de la Herramienta de Monitoreo y Tablero (HERMYT), para identificar debilidades y obstáculos que pudieran afectar el cumplimiento de los acuerdos.</p> <p>MEDIOS DE VERIFICACIÓN: Acuerdos firmados a inicio de año con Sub Receptores y Aliados, registro del cumplimiento de lo acordado en la HERMYT, informes narrativos anual remitidos a final de año por cada SB y Aliado.</p> <p>Se realizan evaluaciones anuales de ejecución, por ejemplo; del programa “Apoyo a las poblaciones clave de mayor riesgo al VIH 2016-2018” de la subvención del Fondo Mundial, por parte del Agente Local del Fondo (ALF) a través de la Price Water House (PWC), en la cual se puede observar la relación entre ejecución programática y financiera, con el fin de garantizar el cumplimiento de las mismas. En el mismo orden, se realiza auditoría externa cada año fiscal de ejecución, a cargo de firmas de auditores independientes.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN: PUDR 2016; Carta de Retroalimentación del 11 de abril 2017; Informe de auditoría Externa del año 2016, finalizado en marzo 2017.</p>	
---	---	--

<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>	<p>CONAVIHSIDA desarrolla encuentros con subreceptores y aliados, con el objetivo de realizar análisis comparativos que nos guíen hacia la innovación constante con el fin de optimizar nuestros procesos programáticos y financieras. Como resultado de estos encuentros se aprecian, la integración herramientas tecnológicas para el seguimiento y el monitoreo a los procesos, formularios para usuarios, Registro de Poblaciones Clave.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACIÓN: SRPC y HERMYT.</p>	
<p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>CONAVIHSIDA ha obtenido resultados satisfactorios y muy significativos al innovar constantemente en su sistema de monitoreo y evaluación, como es el caso del Sistema de Registro de Poblaciones Claves (SRPC), que nos ha permitido optimizar el uso de los recursos teniendo más precisión en la canalización y distribución de los mismos, gracias a su capacidad para identificar de manera nominal a qué grupo de las poblaciones claves se está interviniendo, cuántas veces se le interviene y qué se le está entregando como paquete mínimo de prevención. En el mismo orden, El SRPC nos permite disponer de un conocimiento de las variables que afectan directamente</p>	

	<p>de forma proporcional o inversamente proporcional el alcance a las poblaciones con información actualizadas que relacionan con: PC a la que pertenece; estado serológico, comunidad donde se alcanzó. Además de registrar todas las jornadas de pruebas rápidas el SRPC nos permite realizar los siguientes reportes: Reporte consolidado de prueba, Listado de participantes con paquete mínimo, Listado de participantes por resultados, Reporte de paquete mínimo entregados, Reporte consolidado de paquete mínimo. Este conjunto de reportes ha permitido mejorar en el proceso de toma de decisiones, al proceso de desarrollar nuevas estrategias y tácticas de abordaje a las poblaciones claves de mayor riesgo. MEDIO DE VERIFICACIÓN: http://srpc.sume.gob.do</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p>	<p>CONAVIHSIDA da seguimiento al cumplimiento de los objetivos e indicadores planificados; este seguimiento se realiza a cada una de las actividades que contribuyen a determinado indicador, así como el análisis de los factores de riesgos</p>	

	<p>que pueden surgir para el logro de los objetivos.</p> <p>En las reuniones mensuales se discute el comportamiento de los indicadores de cada uno de los procesos. En tanto, se analiza la gestión de riesgo y las causas que pueden afectar el oportuno desempeño de los procesos.</p> <p>En la ejecución mensual de cada indicador identificado en la planificación operativa anual clasificada por trimestres, se analiza el alcance de las metas y se realizan las mediciones según lo estipulado y se evalúan las tendencias para la toma de decisiones y la corrección oportuna con acciones preventivas y correctivas en base al Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando obtener los resultados esperados.</p> <p>Cada proceso, corre ciertos riesgos, por lo que se analizan en las reuniones del equipo técnico, y se busca soluciones para el cumplimiento satisfactorio de los procesos. El seguimiento a los resultados de los procesos y del Plan de Trabajo se realiza de manera trimestral, evidenciando el resultado y cumplimiento.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACION: Listado de participantes reuniones mensuales, HERMyT mensuales y Tableros de mando Trimestrales, minutas de las reuniones.</p>	
--	--	--

<p>2. 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).</p>	<p>CONAVIHSIDA desarrolla un sistema de distribución de los recursos disponibles amparados en las metas, basados en el PEN actual, y por población clave a intervenir.</p> <p>Las partidas presupuestarias le son asignadas en razón de los resultados planificados y orientados a los objetivos establecidos. Los Sub receptores seleccionados fueron sometidos a unas evaluaciones de carácter legal, administrativo, financiero y programático, lo que garantiza un abordaje competente acorde con la PC que intervienen.</p> <p>Durante el año 2016, se logró las metas planificadas y los informes de seguimiento fueron oportunos y de calidad. De igual modo las ejecuciones presupuestarias fueron acorde a lo planificado.</p> <p>Evidencias: HERMyT, Talero de Mando y PUDR-Carta retroalimentación 11 de abril 2017.</p>	
<p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>La planificación del 2016 responde a la establecida en el PEN, la cual está institucionalizado realizar las mediciones mensuales a la planificación y los procesos, así como se deberán trimestralmente generar los reportes de la gestión institucional, estas informaciones permiten evaluar los alcances establecidos en los acuerdos, así como</p>	

<p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>	<p>también realizar las mejoras en los diferentes procesos institucionales y en la prestación del servicio.</p> <p>La gestión de la mejora continua, ha permitido desarrollar mecanismos de verificación innovadores en la evaluación y seguimiento de los procesos de manera óptima. El resultado satisfactorio, se refleja en el desempeño de las organizaciones subreceptores, que manejan información más precisa, un margen de errores en informes reportados muy bajo en comparación a años anteriores, disponibilidad y dispensación de la información justo a tiempo, margen de retraso en entrega y cumplimiento muy bajo. . A través de la HERMYT, se mide los niveles de cumplimiento de los procesos programáticos y financieros.</p> <p>MEDIO DE VERIFICACION: Carta de implementación de fecha 11 abril 2017 y PUDR 2016.</p> <p>Los resultados obtenidos de los benchmarking realizados con las instituciones sub receptoras con las permitieron incluir mejoras de buenas prácticas, que se implementaron a través de XX organizaciones de la sociedad Civil y Gubernamentales.</p>	
--	---	--

<p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>6. 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.).</p>	<p>MEDIO DE VERIFICACION: memoria fotográfica y registros de participantes en benchmarking; resultados de los Indicadores de cobertura y resultados.</p> <p>CONAVIHSIDA da seguimiento al cumplimiento de los acuerdos, a través de nuestros especialistas de M& E, que permite evaluar los resultados en materia de cumplimiento, y establecer planes de mejoras oportunamente. El resultado de las alianzas estratégicas ha sido considerado como exitoso y ha contribuido con el buen desarrollo de las intervenciones planificadas en el contexto geográfico y poblaciones priorizadas.</p> <p>Evidencias: Acuerdo con los aliados estratégicos, HERMyT, PUDR y Carta de retroalimentación de fecha 11 abril 2017. El desarrollo del Sistema de información Integrado, Sistema Único de Monitoreo y Evaluación (SUME) compuesto por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema único de registro de servicios a poblaciones clave (SRPC); • Sistema único de registro de servicios de laboratorio clínico y consejería en VIH (SURLAB); • Sistema Nacional de Vigilancia Epidemiológica (SINAVE); 	
--	---	--

<p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema único de registro de servicios de atención integral al VIH (SURSAI); • Sistema del PNTB SIETB-SIOE; • Sistema de Reporte para pruebas especiales (CD4-CV) (LIS); • Sistema Único de Gestión de Medicamentos e Insumos (SUGEMI); • Sistema Nacional de registro de defunciones (SNRD); ha permitido mejorar el seguimiento y control de los procesos, refleja una disminución en los tiempos de respuesta, además de que exhibe resultados favorables en la comunicación con las instituciones responsables de cada sistema de información. <p>MEIO DE VERIFICAION: Printscreen de las bases de datos de los sistemas; minutas de las reuniones de la Mesa de Sistemas de Información.</p> <p>Como consecuencia de las mediciones por inspección o auditorias de funcionamiento institucional ante la Respuesta Nacional, realizadas por el Fondo Mundial, CONAVIHSIDA ha obtenido calificación de A1 y A2 en los últimos dos años.</p>	
--	---	--

<p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>MEDIOS DE VERIFICACIÓN: Carta de retroalimentación del Fondo Mundial remitida a la Dirección Ejecutiva y a la Gerencia Técnica.</p> <p>PDF del Grant Performance Report 2016: file:///C:/Users/pgautreaux/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/UC8AY2G7/INFORME%20FM-1-1.pdf</p> <p>CONAVIHSIDA presenta resumen ejecutivo correspondiente al primer semestre enero-junio de año 2017, en el marco de la ejecución de inversión, en términos de avances financieros de las acciones y estrategias que se implementan en el proyecto para el logro de las metas institucionales establecida. Dando así cumplimiento a las normas contenidas en las leyes: Nº 423-06 <u>Orgánica de presupuesto</u>, Nº 498-06 de Planificación e Inversión Pública, Nº 200-04 de <u>Libre Acceso a la Información Pública</u>, y Nº 1-12 <u>que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2010 - 2030</u>.</p> <p>Se presenta el presupuesto aprobado para año en curso por monto ascendente a RD\$512,577,520.31, cuyos fondos corresponden a diferentes fuentes de</p>	<p>No se ha realizado</p>
---	--	---------------------------

	<p>financiamiento a desglosar a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Donación externa Fondo Mundial para la lucha contra el VIH/SIDA, tuberculosis y malaria (GFATM) de monto aprobado de RD\$190, 161,817.31, representando el 37.1% del total aprobado, 2. Contrapartida por monto de RD\$ 231, 897,630.00 constituyendo el 45.24% del total general 3. Subvención por monto de RD\$90, 518,073.00 para el 17.66% del total aprobado para el año 2017. <p>Al 31 de junio de año 2017 se ha ejecutado un monto total ascendente a RD\$105, 532,415.85, representando el 20.59% del total aprobado.</p> <p>A continuación ejecución por fuente de financiamiento VS., presupuesto aprobado:</p> <ol style="list-style-type: none"> A) Del Fondo mundial para la lucha contra el VIH/SIDA, tuberculosis y malaria (GFATM) se ejecutó el monto ascendente a los RD\$52, 552,322.27, representado el 27.64% del total aprobado del fondo de donación externa. B) De la contrapartida Gobierno Dominicano se ejecutó RD\$13, 	
--	---	--

<p>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>711,506.32, para el 5.91% del total aprobado de este fondo.</p> <p>De la subvención Gobierno Dominicano se ejecutó un monto ascendente a los RD\$39, 268,587.26, representando el 43.38% del total aprobado de esta fuente de financiamiento. FUENTE: http://www.conavihsida.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/category/2017-5.</p> <p>Las auditorías externas han calificado nuestra gestión financiera de Presentación Razonable, se califica en términos conceptuales y no términos numéricos.</p> <p>Como resultado de la evaluación conjunta que realiza el Fondo Mundial, financieramente nos han calificado en A2, sin áreas a mejorar ni observaciones. En la actualidad se lleva a cabo una inspección por parte del Ministerio De Salud Públicas.</p> <p>MEDIOS DE VERIFICACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta de gerencia emitidas por los auditores externos Francisco y Asociados, Campusano y Asociados. • Solicitud de servicios emitida por el CONAVIHSIDA a ambos agentes externos. • Carta de retroalimentación del Fondo Mundial. 	
--	---	--

<p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Carta de solicitud de inspección del Ministerio de Salud. • Correos electrónicos <p>Acuse de recibo de carpetas.</p>	<p>No se ha realizado análisis de costo beneficio</p>
--	---	---

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.