



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE MOCA (CORAAMOCA)

FECHA

17/11/2020

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
1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	Misión: Contribuimos con el mejoramiento de las condiciones de vida de los habitantes de la provincia Espaillat y el desarrollo sostenible, mediante la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento. Lo hacemos con calidad y eficiencia usando adecuadamente los recursos naturales, humanos y físicos disponibles. Visión: Ser la prestadora de los servicios de agua potable y saneamiento más reconocida y mejor valorada de la República Dominicana. Se pueden evidenciar en las páginas 17 y pág.18 PEI versión web 2018-2023. Valores: Calidad, Honestidad Eficiencia, Trabajo en equipo, Cuidado del Medio Ambiente y Satisfacción del usuario Pág. 19 PEI versión web 2018-2023.	Aún no se ha realizado la revisión del marco estratégico cada año para adaptar a los cambios registrados en el entorno. El empoderamiento de la misión, visión y valores de los servidores Aún no se ha dado a conocer el PEI con los nuevos integrantes de la institución. Aún no se ha colocado en las diferentes instalaciones de la institución, en algunos centros de servicios al cliente la Misión, Visión y Valores. Aún no se ha actualizado la misión y la visión de la organización, con los grupos de interés y los empleados.
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.	Se puede evidenciar con el PEI, y la colocación en los diferentes puntos de la institución y las diferentes jornadas de empoderamiento de la misión y visión. Actualmente se puede evidenciar con la Máquina de imprimir los Carnets.	Aún no se ha dado a conocer al personal de la institución de las diferentes áreas. Colocar en los diferentes centros de Servicio al Clientes. Aún no se ha plasmado en los Carnet la Misión, Visión y Valores. Aún no se han entregado los Carnets con la

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. 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. 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. 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. 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).	Se puede evidenciar con la entrega del plan estratégico. Misión, visión y valores, revisados para el Plan Estratégico INSTITUCIONAL 2018-2023 (PEI), se puede evidenciar en el documento elaborado Se evidencia con socialización del código de ética, del decreto que forma la comisión de ética, charlas sobre la importancia de la ética. Reuniones, informe y seguimiento. Se evidencian capacitando a los empleados sobre charlas de corrupción y ética públicas. Se evidencia con las normas básicas del control interno.	identificación de cada servidor de nuevo ingreso, incluyendo la Misión, Visión y Valores de la institución. Aun no se ha imprimido la parte de atrás de los carnets de los servidores, la misión, visión y valores de la institución. Aún no se evidencian áreas de mejoras. Aún no se ha firmado la certificación de aceptación y compromiso con el código de ética de esta Institución. Aún no se ha mantenido la cantidad de códigos de ética en STOCK. Aún no hemos dado continuidad y motivación para la participación de todos los colaboradores de la institución. Aún no se ha Reforzado la integración de ética a la inducción. Aún no hemos dado seguimiento a que se cumplan los procedimientos y políticas.
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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. 2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. 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). 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”). 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.	Se puede evidenciar con el Manual de Funciones. Se puede evidenciar en la actualización de la estructura organizativa. Se puede evidenciar en el plan operativo anual de las diferentes áreas, en los indicadores establecidos en el SISMAP y en las encuestas. Se puede evidenciar con actualización de los manuales de análisis de puestos y manuales de funciones. Ley 41-08 de servidores públicos, medición de logros, Metas de evaluación y ejecución de proyectos. Manuales de políticas y procedimientos. La institución está en proceso de instalación del Sistema administración de servidores públicos (SASP). La institución cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad. Se evidencia con la elaboración del Autodiagnóstico CAF, el Plan de mejora de	Aún no se ha dado a conocer las funciones y liberación de carga de trabajo. Aún no se ha dado seguimiento al manual de inducción. Aún no se ha llevado a cabo los registros estadísticos. Se debe dar seguimiento al POA para el cumplimiento de las metas y objetivos. Aún no hemos socializado el Manual de cargos. Aún no se ha podido concluir con los avances de la instalación del sistema (SASP). Aún no se ha dado seguimiento y cumplimiento a los objetivos planteados en el Plan de acción.

6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. 7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. 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.	la institución. Se evidencia en la implementación de los sistemas comprendidos en el SMMGP. Cada Dirección cuenta con la estructura apropiada y el respaldo del resto de las áreas afines donde se evidencian las condiciones necesarias para los procesos, la gestión de proyecto y trabajo en equipos. Para una comunicación eficaz interna se utilizan los medios como correos electrónicos, flotas y teléfonos inteligentes que permiten el flujo de información y trabajos realizados, los cuales se difunden en los medios de comunicación. Se utilizan los murales informativos, las comunicaciones escritas, el portal institucional, así como las reuniones con los grupos de interés y laborales. La comunicación eficaz externa se evidencia en los mecanismos utilizados por La Dirección de comunicaciones y relaciones públicas como el uso de facturas para dar a conocer información específica a los usuarios, comunicaciones escritas personalizadas para cada ciudadano cliente, uso de los medios tradicionales radio, televisión, perifoneo, correos electrónicos, uso efectivo de las redes sociales Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, Flirck.	Aún no se ha implementar los sistemas de Administración de Servidores Públicos (SASP y el SIGEF - Transparencia Fiscal, SIRITE (Sistema de recaudación de ingresos del tesoro. Aún no se ha incrementado el presupuesto para mejorar la idoneidad del personal en las diferentes áreas y cumplir con los procesos establecidos en la NOBACI. Aún no se ha implementado un boletín informativo que contenga todo lo relacionado con actividades y trabajos realizados y a realizar en la institución con el objetivo de edificar a cada colaborador y que a su vez sirva de transmisor de los mismos. Aún no se ha incorporado un día más de difusión del programa radial Por la Vida, transmitido por Moca FM. Aún no se ha fortalecido la comunicación interdepartamental oportuna para una comunicación interna y externa eficaz. Inducir al personal al uso adecuado de los correos electrónicos y crear nuevos para el personal que así lo requiera. Aún no se ha dispuesto las partidas presupuestarias necesarias para la inversión en medios de comunicación masiva. Aún no hemos motivado a los colaboradores a seguir y compartir las publicaciones e informaciones de nuestras redes sociales.
---	---	---

	Se crean las condiciones para producir nuestro programa radial “Por la Vida” Transmitido por Moca FM Mediante el portal institucional se evidencia que creamos las condiciones para difundir todas las informaciones de interés en la organización para el público interno y externo, elaboramos constantemente msgs de difusión masiva vía teléfonos celulares, disponemos del número de teléfono residencial con WhatsApp para contacto personalizado con nuestros usuarios, se mantiene la comunicación directa vía el departamento de servicio al cliente, de igual forma se promueve la comunicación directa con los diferentes grupos de interés mediante la División de participación Social y Ciudadana, organizando charlas, talleres, conferencias, conversatorios, mesa redondas, paneles.	
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.	Se evidencia con el compromiso de los líderes y directivos hacia la mejora continua y la innovación, en el acompañamiento de cada uno de los actores implicados en producir, generar las mejoras, siendo los protagonistas de las mejoras, reuniones periódicas redes comercial, avances a los indicadores, reuniones de seguimiento con la MAE.	No se ha dado seguimiento al Plan de Mejora y establecer anual la encuesta del clima organizacional.
10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	Se evidencia la comunicación de las iniciativas que motivan en los mecanismos de Comunicación interna.	No se ha colocado en los diferentes murales, redes sociales, boletines informativos, etc.

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
1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	Estos se evidencian en el hecho de que en el Dirección de recursos humanos se cumple y se hacen cumplir la ley 41-08. (Ley de función pública). Además se evidencia mediante los programas de capacitación en coordinación con el ministerio de administración pública para dar a conocer las normas para el buen Funcionamiento de un servidor público y la entrega de ejemplares de la ley 41-08, código de ética pública.	Aún no hemos dado seguimiento a la Aplicación de la ley 41-08, la entrega y socialización del código de ética pública y a los procedimientos y políticas establecidas.
2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	Se evidencia mediante la capacitación al personal individual y grupal.	No se ha dado seguimiento a la capacitación.
3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.	Se evidencia a través de reuniones con el equipo, redes sociales, informativo, murales informando los cambios, avances y metas logradas.	No se hemos dado seguimiento a las tareas asignadas y a su rendimiento.
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.	Se evidencia con el Plan Operativo Anual y al plan estratégico.	Aún no se ha incrementado un seguimiento continuo al Plan Operativo Anual y al Plan estratégico.
5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.	Se evidencia con el Plan de Capacitación, la participación de seminario, talleres y conferencia, reuniones de seguimiento, entrenamiento individual.	No se ha incrementado un seguimiento continuo por el momento.
6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la	Lo podemos evidenciar con la socialización y entrega de su descripción de cargos, entrega de informe, reuniones periódicas	Aún no se ha dado seguimiento a la evaluación por desempeño.

rendición de cuentas.	con la MAE, acuerdos por desempeño y evaluación por desempeño.	
7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	Se evidencia con el Plan de Capacitación, acuerdos de desempeño.	No se ha dado seguimiento al acuerdo por desempeño, y al plan de capacitación.
8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	Se evidencia mediante reuniones diarias, semanales y mensuales.	Aún no se ha dado seguimiento a las sugerencias, quejas emitidas por los buzones internos y soluciones expresadas por los colaboradores.
9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	Se evidencia mediante reconocimientos por Antigüedad, por cumplimiento de metas, por su preparación académica.	No se ha establecido un programa para premiar al empleado del mes estableciendo sus procedimientos y criterios.
10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	Esto se evidencia mediante la implementación de buzón de sugerencias interno, y por el sistema de administración de quejas y renuncias 311.	No se ha incrementado un seguimiento continuo para la respuesta rápida y congruente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	La institución cuenta con diferentes vías de comunicación externas. Se pueden evidenciar; con los buzones externos de quejas y sugerencias en cada centro de atención a los clientes, las diferentes redes sociales, oficina de transparencia, sistema 311 y encuestas de campo. Estas se socializan con los servidores de la instrucción. Se evidencia principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización en	No se ha mantenido los seguimientos a todas las vías de comunicación externas para dar solución adecuada en los menores tiempos establecidos.

	el PEI y su adaptación a las incidencias en el POA.	
2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	Se evidencia con la colaboración en los trabajos que realizan los miembros de la mesa del sector APS en la elaboración de la ley de agua.	Aún no se ha aprobado la ley de agua.
3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.	Se evidencia con la colaboración en los trabajos que realizan los miembros de la mesa del sector APS en la elaboración de la ley de agua.	Aún no se ha aprobado la ley de agua.
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.	Se evidencia con la colaboración en los trabajos que realizan los miembros de la mesa del sector APS en la elaboración de la ley de agua y los objetivos misionales de la intuición están vinculados a la estrategia nacional de desarrollo como se observa en el PEI.	Aún no se ha aprobado la ley de agua, Revisión y alineación de la institución con la Ley Orgánica de la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2030. 1-12.
5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	Relación proactiva y permanente para provocar la aprobación de la ley de agua, la creación de un organismo rector del sector agua potable y saneamiento (APS). Se evidencia con la colaboración en los trabajos que realizan los miembros de la mesa del sector APS en la elaboración de la ley de agua.	Aún no se ha aprobado la ley de agua.
6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	Se evidencian con los diferentes encuentros con las autoridades regulatorias y la alianza con el MAP.	No se ha formalizado alianzas donde se evidencie responsabilidad y compromisos de las partes involucradas.

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.).	Se evidencian con la carta compromiso y la alianza con el MAP.	Aún no se ha formalizado alianzas donde se evidencie responsabilidad y compromisos de las partes involucradas.
8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Se evidencia con la colaboración en los trabajos que realizan los miembros de la mesa del sector APS en la elaboración de la ley de agua y la participación de la institución en mesas de trabajo provincial con diversas instituciones.	No se ha participado en las actividades organizadas por asociaciones profesionales y grupos de presión.
9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	Se Evidencia la construcción y promoción del conocimiento público, en las constantes publicaciones realizadas por los diversos medios a la disposición de las novedades institucionales, reputación y conocimiento de la organización y sus servicios se evidencia en la implementación del plan de comunicación de crisis para defender la institución ante eventualidades y el desarrollo del plan de comunicación para la promoción de la carta compromiso y la promoción permanente de los servicios, su descripción y las diferentes vías de acceso a los mismos.	No se ha garantizado el cumplimiento de los compromisos asumidos con los ciudadanos clientes para mantener una buena reputación, inducir a los colaboradores para que sean los principales defensores de la organización con su ser y hacer.
10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	La institución cuenta con un concepto específico de marketing para productos y servicios. Se puede evidenciar en las redes sociales.	No se ha dado seguimiento al fortalecimiento del marketing

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
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	Este aspecto fue realizado mediante la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI). Se puede evidenciar en nuestra página en la galería de fotos los encuentros y actividades con los grupos de interés identificado; ciudadanos/cliente, las junta de vecino, centros educativos, instituciones públicas y privadas. También están establecidos en la cadena de valores institucional del sistema de gestión del plan nacional plurianual del sector pública ruta. (economia.gob.do /ruta, coraamoca.gob.do).	Aún no se ha publicado los resultados a las organizaciones en su conjunto.
2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	Este aspecto fue realizado mediante la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI), las expectativas y su satisfacción se miden en las encuestas de campo aplicadas.	No se ha dado seguimiento continuo a los niveles de Satisfacción de los ciudadanos/clientes acorde a sus necesidades.
3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	Se evidencia que la institución cuenta con registros de información a través de la unidad de estadísticas y presentación de las ejecutorias por áreas de los diferentes apartamentos de la institución.	Aún no hemos habilitado la sección de archivo y correspondencia.

4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	La institución cuenta con el POA que se desprende del PEI, se evidencia con la elaboración de la memoria institucional.	No se ha recopilado de forma sistemática información relevante de manera oportuna.
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).	Se evidencia con la realización del Autodiagnóstico CAF, Plan de mejora institucional y contamos con la estructura del análisis FODA contemplado en el PEC.	Aún no se ha dado seguimiento al cumplimiento de los objetivos planteados para la mejora institucional. Aún no hay disposición de las partidas presupuestadas para llevar a cabo las tareas planificadas.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	La institución cuenta con la definición de los ejes trasvernales de la planificación estratégica.	No se promueve la visión, misión y valores en los grupos de interés.
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.	Se evidencia los grupos de interés Internos en la elaboración del plan estratégico institucional (PEI).	No se involucra activamente a los grupos de interés externos.
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.	Productos y servicios que se ofrecen a la Población.	No se ha dado el cumplimiento del POA en todas las áreas.
4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	Se evidencia en la elaboración del plan anual de compras, el presupuesto institucional.	Aún no se ha dispuesto las partidas presupuestadas para llevar a cabo los proyectos planificados.
5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	Se puede evidenciar en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y en la ejecución presupuestaria.	Aún no se ha equilibrado las tareas y recursos.
6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la	Se puede evidenciar en el Plan Estratégico Institucional (PEI).	No se ha definido nuevas áreas de responsabilidad social.

organización.		
---------------	--	--

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
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Se puede evidenciar con el POA, el acuerdo por desempeño y el manual de predimiento políticas institucional.	No se ha realizado evaluación por resultado y competencia.
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.	Se puede evidenciar con el POA, el acuerdo por desempeño y el manual de predimiento políticas institucional.	Aún no se ha evaluado por resultado y competencia.
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).	Se puede evidenciar con el Plan Estratégico en la matriz de riesgo.	Aún no se actualizado la matriz de riesgo.
4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	Se evidencia en las reuniones programadas con las diferentes áreas donde se da a conocer los objetivos, planes y tareas contempladas en el plan de desarrollo.	No se ha cumplido con los objetivos establecidos.
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.	La institución cuenta con departamento de seguimiento monitoreo a planes, programas y proyectos. Se evidencia en las di función y seguimiento a lo planificado acorde al plan estratégico.	Aún no se alcanzado los objetivos establecidos.

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).	Se evidencia en las encuestas realizadas de la institución. La institución realiza anual diferentes encuestas en donde se mide la percepción y los servicios en general del ciudadano/cliente, atributos de calidad de los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano. Además se tienen los buzones de quejas y sugerencias.	No se ha cumplido con los atributos de calidad para los servicios que se prestan (Tiempo de respuesta, cortesía y Accesibilidad).
7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	Se puede evidenciar con la estructura organizativa y de funciones y los acuerdos por desempeño lo que permite mejorar la estrategia y de planificación.	Aún no se ha actualizado el manual de cargo. No ha realizado la evaluación por resultado y competencia.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	Se evidencia en el sistema de gestión de calidad.	No se ha creado laboratorios del conocimiento.
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	La institución cuenta con indicadores internos y externos, los internos por el sistema de indicadores establecidos por la gestión de calidad y los externos con seguimientos al SMMGP y se evidencia con los sistemas aplicados y la evaluación SMMGP.	Aún no se ha cumplido con los indicadores establecidos.
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	La institución cuenta con un sistema de gestión de calidad.	Aún no se ha continuado con la implementación de mejoras institucionales.

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.).	Se evidencia con el PEC y con el POA.	No se ha cumplido con la información de los avances del POA y PEC.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	La institución cuenta con la disponibilidad de fondo para partida presupuestaria. Se puede evidenciar en la ejecución presupuestaria y plan de compra.	Aún no se ha mejorado la calidad de gasto presupuestario.
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Se evidencia con las capacitaciones realizadas en todas las áreas. Plan de capacitación.	No se ha dado cumplimiento al plan de capacitación.
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.	Se evidencia en la promoción de la interacción electrónica, la institución cuenta con un nuevo sistema AquaVision con el objetivo de ofrecer un mejor servicio al ciudadano/cliente, contamos con la Oficina de Acceso a la Información (OAI) y el Departamento de Relaciones Público para la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	Aún no se ha mejorado la comunicación interna y externa. No se ha promovido el uso eficiente de las TIC.

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
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.	Se puede evidenciar con el Plan Estratégico, POA, políticas y procedimientos, plan de capacitación.	No se ha dado seguimiento a los objetivos planteados en el PEI y al Plan de Capacitación.

2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).	Plan estratégico, Ley 41-08. Se puede evidenciar con la planificación de RRHH, las políticas, procedimientos, POA, Código de ética, becas otorgadas, formularios de permiso, registro de licencias, libros de vacaciones, registros de asistencia y tardanzas.	Aún no se ha dado seguimiento a los procesos y normativas. Aún no se ha instalado y registrado el sistema de ponche para obtener el Absentismo.
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.	Manual de funciones. Procedimientos, Análisis de cargos, manual de inducción, evaluación para selección y reclutamiento, plan de capacitación, sistema de evaluación.	No se ha dado seguimiento a los acuerdo de desempeño, dar a conocer los manuales.
4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	Lo podemos evidenciar las políticas, procedimientos, plan estratégico, POA.	Aún no se ha dado revisión y monitoreo continuo a los procesos.
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).	Se evidencia con los procedimientos de compensación bienestar e incentivo del talento humano, Procedimiento preparación académica, bono por desempeño, políticas de compensación salarial, e incentivos por metas alcanzadas.	Aún no se ha socializado los procedimientos y los cumplimientos a lo establecido por la Dirección de Recursos Humanos. No se ha valorado el esfuerzo, el trabajo individual y en equipo, de acuerdo a los resultados obtenidos en el desempeño de las funciones correspondientes.
6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.	Lo podemos evidenciar, con el manual de organización y funciones, análisis de cargos, Poa, plan estratégico, políticas y procedimientos y objetivos.	No se ha establecido una revisión y seguimiento continuo.
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.	Se evidencia con la Formación y actualización continua de la página web de la Institución, comunicación a través de las redes, celulares, murales, boletines buzón sugerencia interno, entre otros.	Aún no se ha actualizado las informaciones.

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).	Se evidencia con el procedimiento de reclutamiento y selección de personal, búsqueda y selección del talento humano basadas en perfiles y competencias, procedimientos para la evaluación periódica de desempeño de los colaboradores, la reasignación y reclasificación del personal tomando en cuenta la atención a la diversidad.	No se ha dado cumplimiento a los procedimientos establecidos y a las políticas.
--	--	---

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
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	Se evidencia en la encuesta de satisfacción del clima laboral, reuniones red comercial, informe POA, evaluación por factores, acuerdo de desempeño, procedimientos para la promoción basada en el desempeño (merito). Políticas salariales, Procedimientos de motivación por la preparación académica.	No se ha dado seguimiento a los procedimientos establecidos.
2. Debatar, 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.	Lo podemos evidenciar con el Plan de capacitación.	Aún no se ha dado cumplimiento al Plan de Capacitación.
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	Implementar y desarrollar liderazgo a través de la de jornadas de capacitación. Se puede evidenciar en Plan de Capacitación, en el acuerdo por Desempeño y el programa de inducción.	No se ha dado seguimiento al plan de capacitación. Aún no se ha realizado las evaluaciones por Competencias y Resultados. No se ha dado seguimiento al programa de inducción.

retroalimentarse y compartir expectativas.		
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.	Se evidencian a través de reuniones, plan de capacitación e inducción al personal. En coordinación con la Dirección Comercial, fomentamos las habilidades gerenciales y sus competencias.	No se ha mejorado entrega de informaciones: políticas, misión, visión y valores, inducción al personal. Aún no se ha hecho entrega al personal de las diferentes áreas sus funciones de acuerdo al Manual de Cargos.
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).	Se evidencia con el manual de inducción, formularios de inducción, descripción de cargos.	No se ha dado cumplimiento al manual de inducción.
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Se evidencia con los procedimientos de promoción basados en el desempeño (méritos).	Aún no se ha dado seguimiento a los parámetros necesarios para la promoción.
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).	Se evidencia en los cursos realizados del uso de las redes sociales.	Aún no se ha realizado cursos de media, formación en el puesto de trabajo y formación por medios electrónicos.
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.	Se evidencia con el manual de seguridad y salud en el trabajo, plan de capacitación, POA procedimiento valoración administrativo de riesgos (VAR).	No se ha dado cumplimiento a los procesos.
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.	Se evidencia con el presupuesto, plan de capacitación, POA.	Aún no se ha dado seguimiento a los informes y al cumplimiento de los mimos.

10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Se evidencia con el plan estratégico para todos en general.	No se ha desarrollado carreras de capacitación para las mujeres.
--	---	--

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
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Se evidencia con el informe trimestral del POA, autodiagnóstico CAF, NOBACI, reuniones periódicamente red comercial, socialización de logros con la MAE.	No se ha elaborado un procedimiento y políticas para el cumplimiento del mismo.
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)).	Se evidencia con el buzón de sugerencia, con el sistema de administración de quejas y sugerencias (311), reuniones.	Aún no se ha dado cumplimiento y respuestas rápidas.
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.	Se evidencia con el plan estratégico, con el POA, los procedimientos, políticas, comisión de servidores públicos, plan de mejor por área autodiagnóstico CAF, plan de mejora del clima organizacional.	No se ha dado seguimiento continuo para el cumplimiento y la mejora de los mimos.
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se evidencia con las reuniones, informe del POA trimestral, encuentro de trabajo, NOBACI, plan de mejora entre otros.	No se ha dado cumplimiento a las reuniones, entrega de informes.
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Se evidencia con la encuesta del clima organizacional.	Aún no se ha dado seguimiento al plan de acción.
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.	Se evidencia con el comité de Calidad, Ética, buzón de Quejas y sugerencia interno, sistema de administración de quejas y sugerencias (311).	No se ha dado seguimiento para establecer los procedimientos a una respuesta rápida.

7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Se evidencias en las reuniones, Continuamente se realizan jornadas médicas de cuidado y prevención de la salud, dotándole de medidas de protección personal y un ambiente de oficina adecuado encuentros grupales, manual de seguridad y salud en el trabajo, levantamiento de riesgo.	No se ha dado cumplimiento al Plan Operativo Anual.
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.	Se evidencia con los permiso por estudio, horarios flexibles en la red comercial, licencia pre y pos natal, por paternidad.	No se ha elaborado políticas y procedimientos, acorde a las evidencias.
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Informe semanal de licencias, horario flexible, formulario de permiso.	Aún no se ha establecido procedimientos.
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).	Se evidencia con los reconocimientos al comité de calidad.	Aún no se ha establecido un procedimiento de beneficios no monetarios.

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
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores,	La institución mantiene relaciones comerciales con el sector privado y público. Se evidencia listado de proveedores y	Aún no se ha atraído nuevos proveedores claves para los distintos sectores.

proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	contratos en los casos que aplique.	
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.	La institución cuenta con el uso del portal transaccional de compras Dominicanas para la adquisición de los productos y servicios utilizados para cumplir con los requerimientos de las diferentes áreas. Se evidencia con el uso del portal transaccional, ficha técnica y la oferta técnica y económica.	No se ha dado cumplimiento a los procedimientos establecidos.
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.	CORAAMOCA con frecuencia sirve de plataforma para la implementación de diversos proyectos tanto administrativos como técnicos se evidencia en la colaboración en trabajos especializadas en otras instituciones del sector agua potable que solicitan el servicio de esta institución.	Aún no se ha hecho acuerdos formales con otras Instituciones.
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	No se evidencian puntos fuertes.	No se ha formalizado las alianzas formales con los Sectores identificados.
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	No se evidencian puntos fuertes.	No se ha definido las responsabilidades en función de su marco de acción.
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	No se evidencian puntos fuertes.	Aún no se ha definido las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	La institución cuenta con una sección de cooperaciones internacionales.	Aún no se ha puesto en funcionamiento la sección cooperaciones internacionales.
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Se puede evidenciar en las visitas de las diferentes instituciones.	No se ha fortalecido las relaciones institucionales.

9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	La institución cuenta con el área de Compra y Contrataciones y un comité de Compras, cuya función es velar por el cumplimiento de los procedimientos establecidos en la Ley 340-06. Se evidencia en la Ley 340-06 y el listado del Comité de Compras.	Aún no se ha vigilado, ni se ha dado seguimientos a los procesos de compras.
---	---	--

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.).	Política de información definida se evidencia en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y su aplicación desde la Dirección de comunicaciones.	No se ha garantizado comunicación interna eficaz.
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.	Ciudadanos clientes activamente animados a expresar sus necesidades, se evidencia en el acercamiento constante de los distintos grupos organizados expresando sus necesidades, inquietudes y demandas. Se utilizan además los medios electrónicos y comunicación directa con los ciudadanos que permiten el acercamiento con la institución. Desde la Dirección de Comunicaciones se trabaja activamente con los ciudadanos clientes creando grupos de colaboración como son: juntas de vecinos, guardianes del agua, líderes comunitarios, protección del medio ambiente, empenándose de manera especial en apoyar el cumplimiento de las alianzas. Se han establecido los contactos a nivel	Aún no se procura cumplir con las solicitudes de servicios antes del tiempo comprometido.

	virtual con los centros educativos.	
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.	Participación activa de los ciudadanos/clientes en las tomas de decisiones. Se están realizando reuniones de consultas con la junta de vecinos y miembros de las comunidades para consultar las diferentes problemáticas. Se evidencia con las fotos de reuniones con las comunidades. Se evidencia en las encuestas de campo, percepción de los usuarios a través de los buzones de sugerencias y las diferentes vías de comunicación y participación ciudadana.	No se ha dado seguimiento, ni cumplimiento a lo procesos y objetivos planteados. Aún no se ha dado seguimiento a las reuniones con las comunidades constantemente.
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	Recolección de datos por los buzones de quejas y sugerencias y por las diferentes vías de participación o comunicación ciudadana y encuestas. Se pueden evidenciar en el registro de quejas y sugerencias que lleva la OAI y en el área de estadística.	No se ha dado a conocer a los ciudadanos/clientes las diferentes vías de comunicación y participación ciudadana.
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).	Actualización continua de información de ámbito fiscal, cumplimiento de la Resolución 01/2019 dictada por la DIGEIG, logrando una puntuación de un 98% en el ámbito de Transparencia. Se puede evidenciar en el portal de transparencia. Rendición de cuentas permanente, se evidencia en la presentación de logros	Aún no se ha logrado un 100% en el ámbito de transparencia, promoción continua del uso del portal, fortalecimientos del cumplimiento de los procesos (Por ejemplo mayor participación de los diferentes Comité involucrados la OAI). No se ha actualizado la plantilla para la automatización de la solicitud de información de los ítems de áreas.

	institucionales abierta a participación de comunicadores, periodistas trabajadores de la prensa en general. La institución cuenta con la unidad de libre acceso a la información, página web, boletín CORAAMOCA informa, conferencias de prensa, a través de estos medios, se pone a disposición de la población todo lo relacionado a la institución.	
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).	Se pueden evidenciar con los buzones externos de quejas y sugerencias en diferentes centros de la institución y encuestas de campo.	No se ha involucrado a los ciudadanos/clientes en su participación activa en el proceso.
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.	La institución cuenta con un Departamento de Relaciones Públicas, el cual se mantiene en constante comunicación con los ciudadanos/clientes a través de los programas de radio, televisión, medios electrónicos y escritos a que tienen acceso educando la importancia, beneficios y otras ventajas que le permite el uso de los servicios que se les ofrece a la Provincia Esparillat. Se puede evidenciar en los indicadores de calidad establecidos, a través de la Carta Compromiso al Ciudadano y el plan de comunicación interno y externo.	No se ha dado cumplimiento a los indicadores de calidad establecidos.
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	Está instalado el sistema Aquavision de gestión comercial, en el cual los servicios que se ofrecen se mantienen actualizados según las necesidades del ciudadano/cliente	Aún no se ha mejorado el sistema implementado a un georreferenciado para optimizar la identificación de los usuarios punto a punto.

consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	y la disposición de la institución. Se pueden evidenciar en el Sistema Aquavision.	Aún no se ha actualizado y digitalizado la base de datos del catastro. No se ha cumplido con los procedimientos, y mejorar la comunicación de los diferentes departamentos de la dirección comercial.
--	--	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Se evidencia en el plan de compras y en la Ejecución presupuestaria.	No se ha mejorado la calidad de gasto presupuestario.
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Se evidencia en listado de partición del comité de compras y contrataciones y el presupuesto.	Aún no se ha cumplido con las normativas y los procedimientos dispensables para toma de decisión.
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	La institución está adaptada a los sistemas de compra y contrataciones públicas, esta alineados a los requerimiento de DIGEPRES y DIGECOG. Se pueden evidenciar los estados financieros, ejecuciones presupuestarias y sistemas gubernamentales.	Aún no se ha mejorado la accesibilidad de la información financiera de las partes interesadas.
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	La institución aplica sistema contable alineado con el clasificador de gastos aprobado por DIGEPRES.	No se ha mejorado los sistemas de control de gasto y mejorar la racionalización de los recursos.
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.).	Se evidencia en ejecución presupuestaria y se utiliza como controles de apropiación y la disponibilidad de fondos para las compras.	Aún no se ha cumplido estrictamente el presupuesto del año.
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Se evidencia con la estructura organizativa	No se ha mejorado la delegación en las áreas financieras y habilitar la sección pendiente.
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el	Se evidencia con las ejecuciones de PEI y el	No se ha enfocado las áreas de inversión a la

control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	POA y se contabilizan todas las operaciones determinando en la ejecución los logros y objetivos proyectados.	sostenibilidad.
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Se evidencian en la memoria anual de la institución y la ejecución de gastos.	No se ha dado seguimiento al cumplimiento de los objetivos.

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Se puede evidenciar el POA Y EL PEI, se mantiene en archivo y copia de seguridad los datos de estadista.	Aún no se ha habilitado la sección de archivo y correspondencia.
2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.	Se puede evidenciar en la estructura organizacional.	No se ha habilitado la sección de archivo y correspondencia.
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.	Se puede evidencia con la unidad de estadística a través de informes, encuestas, entre otros. Los cuales están alineados a los ejes estratégicos y actualizados a necesidades de los grupos de interés.	Aún no se ha mejorado el control constantemente de la información, porque no se ha habilitado la sección de archivo y correspondencia.
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.).	Se evidencia a través de las reuniones departamentales, murales, “El boletín CORAAMOCA informa”, entre otros medios que la institución difunde permanentemente tanto al personal interno como a los usuarios que visitan La institución.	Aún no se evidencian áreas de mejoras.
5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).	A través de las reuniones, murales y los medios de comunicación que la institución difunde permanentemente tanto al personal interno como a los ciudadanos/clientes. Se	Aún no se evidencia área de mejoras

6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.	evidencia a través del listado de participación y medios de comunicación. Se realizan reuniones con los encargados de las diferentes direcciones indicándose la importancia de suministro de información, se estableció en el Manual de Políticas de la Oficina de Acceso a la Información el proceso del mismo, la página sigue los parámetros indicados por la OPTIC para la homogenización de los portales y adaptación del mismo para personas discapacitadas. Existe el Sistema Acceso a la Información Pública (SAIP) creado por la DIGEIG, esta plataforma virtual facilita a los ciudadanos a realizar sus solicitudes desde sus hogares sin tener que trasladarse a la institución, cada mes se recibe conjuntamente con las evaluaciones del sub-portal de transparencia la puntuación del indicador SAIP, donde se ponderar el manejo correcto de la misma. Se evidencia en los diferentes sistemas.	Aún no se ha promovido de manera más amplia el Manual de Políticas de la OAI, así como promover los diferentes canales de intercambio de información existentes en la institución.
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.	Se evidencia a través de las reuniones por área, murales, “El boletín CORAAMOCA informa”, entre otros medios que la institución difunde permanentemente tanto al personal interno como a los usuarios que visitan la institución.	No se ha garantizado el acceso a la información a personas mayores y discapacitadas.

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con	Se puede evidenciar con el Plan Estratégico	No se ha cumplido con los objetivos establecidos

los objetivos estratégicos y operativos. 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. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. 4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 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. 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. 7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas	Institucional (PEI) y el POA. Se puede evidenciar a través de la implementación del sistema AquaVision y el incremento de las recaudaciones. Se puede evidenciar con el Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación cuenta con un personal altamente capacitado para tales fines. En lo que concierne a las actividades formativas y de mejora, en la interacción con los grupos de interés y asociados al desarrollo. Se evidencia en el mantenimiento de las redes internas y externas. Con el nuevo Sistema AquaVision instalado en la Dirección Comercial se evidencia las mejoras sustanciales en las TIC en función de los servicios prestados. La efficientización de los servicios ONLINE inteligente y eficientes y mejora de los servicios al cliente ocurrirá a través de nuestro portal electrónico o página WEB al momento de instalar los nuevos sistemas formativos en proceso de instalación. El Departamento de Tecnología de la	para gestionar los recursos. No se ha mejorado el monitoreo de los costos para hacer una relación costo efectividad viable. Aún no se ha coordinado con la Dirección de Recursos Humanos la capacitación para el uso eficiente y eficaz de la tecnología, dirigida para todo el personal. En lo referente a las redes internas y externa aún no se ha hecho una reestructuración completa para aumentar la eficiencia de la institución. Aún el sistema Aquavision no ha tenido muchas mejoras especialmente en el área de comercial, por lo referente fuera recomendable tener un sistema nativo con un buen soporte que cuando se necesite esté disponible. No se ha aplicado las innovaciones tecnológicas a las diferentes áreas que así lo requieran en función de la Planificación Institucional. Aún no se ha implementado en las diferentes áreas
---	--	--

y revisar la política si fuera necesario.	Información se mantiene atento a las innovaciones tecnológicas que van surgiendo en el mercado. Se evidencia con el nuevo Sistema AquaVision instalado en la Dirección Comercial, la instalación de la Central Telefónica VozIP, control de acceso a pág. WEB y a través de los indicadores establecidos en las TIC y en las Nortic.	el uso de las TIC Mantener al personal siempre actualizado sobre el uso eficiente de las TIC.
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.	El Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación, busca aplicar las políticas de Medio Ambiente.	Aún no se ha aplicado las políticas Medio Ambiente para reciclaje en la institución.

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).	Se puede evidenciar con la adquisición con nuevos terrenos para la instalación de nuevos centros del servicio al cliente.	Aún no se ha gestionado terrenos para hacer estructura propia.
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.	Se evidencia con los informe de mantenimientos, periódicamente, formulario, ampliación de oficinas y área de comedor, Plan estratégico, POA, adquisición de inmobiliarios. Levantamiento de necesidades.	No se ha establecido un procedimiento de distribución de espacios y no se ha dado cumplimiento al mismo. No se ha establecido el POA para la readecuación de oficinas y áreas comunes (pasillos, cocina, baños, parqueos adecuándolos a los usuarios internos y externos con discapacidades físicos motoras.
3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y	La institución cuenta con un área de	Aún no se ha definido el Manual de Procedimientos

sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 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).	mantenimiento, la cual vela porque las áreas estén funcionando adecuadamente. Se evidencia con un listado de necesidades inmobiliarios, fichas de mantenimiento y reparación. Cada área de la institución está amueblada. Identificación de los Centros de Servicio al Cliente. Se evidencia en la ficha de responsabilidad de asignación de los equipos de transporte, la solicitud de los vehículos de transporte y mantenimiento. El acceso a nuestras instalaciones que son utilizadas por los empleados y los ciudadanos/clientes se encuentra distribuido estratégicamente para garantizar el acceso al transporte público. Esta ubicación les garantiza tanto a los empleados como a los ciudadanos/clientes disminución en los gastos por motivo a transporte. La institución cuenta con el 85 % de los CSC que son alquilados, por lo que muchos de ellos no cuentan con parqueos y accesibilidad física de manera adecuadas con las especificaciones requeridas según el CAF. Nuestro edificio principal cuenta con parqueos administrativos, de carga y descarga y de usuarios, así como los Centros	para la gestión y uso de edificios. No se ha dado disponibilidad de recursos para velar por el posterior cumplimiento, un mantenimiento rentable y sostenible de los edificios de CORAAMOCA. Aún no se ha hecho instalación de algunos letreros. No se ha rotulado el horario en la entrada de las sedes central y de los centros de servicios al cliente. Aún no se ha garantizado controles de mantenimiento de los equipos de transporte y los recursos energéticos. Aún no se contempla para nuestro edificio principal aumentar 2 nuevos parqueos en el área de usuarios, que nos permitan contar con un parqueo exclusivo para personas con discapacidad y embarazadas. Esta remodelación nos permitiría habilitar la rampa de acceso para personas con discapacidad motora hacia las instalaciones del edificio principal. Aún no se ha requerido coordinación y planificación con los propietarios de los inmuebles para adecuarlos a las necesidades de este criterio.
--	---	--

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. 7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	Servicios al Cliente (CSC) de Hinchá, Las Lagunas, El Higüerito, Gaspar Hernández y Cayetano Germosén. La institución ha asumido el proyecto de compras de terrenos para construir sus propios CSC y que cumplan las especificaciones técnicas necesarias para estos tiempos. Actualmente la institución cuenta con tres CSC de su propiedad, los cuales están contemplados en el Plan Operativo Anual para realizar mejoras según las especificaciones de este criterio. La institución cuenta con un área de Activos fijos el cual gestiona los activos físicos de forma directa. Se evidencia a través el sistema SIAB, fotos y formulario de descargo. Todas nuestras instalaciones están al servicio de la comunidad por las visitas guiadas: por ej. La planta la Dura para visitas educativas guiadas, instalaciones administrativas y servicios de tratamientos de aguas residuales.	No se ha dado seguimiento a los cambios de movilización de los inmobiliarios y equipos (por traslado, descargo o reparación). Adquisición de nuevas propiedades y equipos. La participación activas de las comunidades que pueden llegar a nuestras instalaciones.
--	---	--

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
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	La institución cuenta con un manual de políticas y procedimientos validados por la contraloría general de la república. Se verifica con la NOBACI.	Aún no se ha generado y/o actualizado nuevos procedimientos atendiendo a las necesidades de la institución.
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	La institución tiene definido los procesos por áreas de acuerdo a su naturaleza donde cada dirección es responsable de sus procesos. Se evidencia con el manual de políticas y procedimientos.	No se ha mantenido los seguimientos al cumplimiento de los procesos.
3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	Se puede evidenciar con la metodología (VAR) valoración y administración de riesgos.	Aún no se ha actualizado la matriz de riesgo.
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	Se puede evidenciar con el PEI y manual de políticas y procedimientos.	Aún no se ha cumplido con los objetivos planteados.
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).	Se evidencia por medio de redes sociales, informe boletines, mural.	No se dado seguimiento a la actualización de los mismos.
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.	Se puede evidenciar con el PEI.	Aún no se ha gestionado la disponibilidad de los recursos.
7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,	La institución cuenta con manual de políticas y procedimientos donde cada responsable del proceso recomienda la	Aún no se evidencia área de mejora.

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.). 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). 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.	actualización y su simplificación en coordinación con el analista de planificación y desarrollo. A través de las encuestas, buzones de quejas y sugerencias, las diferentes vías de comunicación y participación ciudadana se implementan indicadores de resultados. Se evidencia a través de la Carta Compromiso, Catálogo de Servicio, estándares de Calidad, indicadores de Calidad y la matriz de servicios. Se puede evidenciar mejoría en el desempeño eficiente de los servidores de la institución y en la calidad de los servicios. La institución cuenta con la sección de cooperación internacional con la finalidad de participar con otras áreas a eventos internacionales.	No se ha aplicado una gestión basada en la calidad, excelencia, honestidad y eficiencia. Aún no se ha aumentado la confianza y el nivel de satisfacción de los ciudadanos/clientes, mediante la implementación de mejoras continuas del sistema de gestión de la calidad. Aún no se ha actualizado la Carta Compromiso al Ciudadano. Trabajo en equipo, innovación y mejora continua, como valores corporativos y lograr la calidad total. No se ha implementado los servicios electrónicos en los procesos de la organización. No se ha asegurado el continuo benchlearning con los organismos internacionales.
---	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	Tenemos identificados los servicios que ofrece la institución, los procesos de la institución están coordinados e interrelacionados por departamentos y áreas de donde emanan los productos y servicios que ofrece nuestra institución.	No se ha sincronizado los Outputs.

	Se puede evidenciar en el Catálogo de Servicios.	
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, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	Ciudadanos involucrados en el diseño de las mejoras, se evidencia encuestas, buzones de quejas y sugerencias, matriz de servicios. La institución cuenta con la División de participación Social y Ciudadana que realiza la tarea de mantener contacto directo con los diferentes grupos sociales, escuelas, clubes, junta de vecinos, entre otros, realizando encuentros con el objetivo de llevar educación e intercambios de ideas con las personas sobre el uso inteligente del agua y asuntos misión, visión por la cual existe la institución.	No se ha dispuesto las partidas presupuestadas para llevar a cabo las tareas planificadas.
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.	Ciudadanos/clientes involucrados. Se evidencia en la participación activa de los mismos cuando entienden no se ha cumplido con las expectativas en función de las Políticas y objetivos de calidad.	Aún no ha tenido disposición de las partidas presupuestadas para llevar a cabo las tareas planificadas.
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.	Los Ciudadanos clientes involucrados en la prestación del servicio, se evidencia en las reuniones, charlas, en la disposición de asumir cambios y roles cuando la institución lo requiera en prestación del servicio, tiempos de sequías, temporadas ciclónicas en variación de condiciones de distribución de distribución.	Aún no ha tenido disposición de las partidas presupuestadas para llevar a cabo las tareas planificadas.
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	Ciudadanos/clientes involucrados en el desarrollo de nuevos servicios interactivos de comunicación, se evidencia en los	Aún no ha tenido disposición de las partidas presupuestadas para llevar a cabo las tareas planificadas.

eficaces.	nuevos formularios de actualización de datos donde los usuarios aportan las vías de comunicación efectiva. Tenemos comunicación con los ciudadanos/clientes a través de nuestros centros de servicios al cliente.	Terminar los procesos de ejecución y poner en procedimiento los servicios en líneas.
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.	Información adecuada y fiable a disposición de los ciudadanos/clientes, se evidencia en la actualización constante del portal institucional, redes sociales y todas las vías de participación social y ciudadana.	Aún no se ha mantenido actualizado las informaciones a los ciudadanos/clientes.
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, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).	Horario de apertura invariable accesible al público. Se evidencias en los horarios establecidos de apertura y en la brigada de emergencia disponible fuera del horario para atender las emergencias.	Aún no se ha informado a los ciudadanos clientes de nuestro horario de apertura. No se ha especificado los horarios de entrada y salida para el ciudadano/cliente en general.
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	La institución cuenta con buzones de quejas y sugerencias. Se puede evidenciar en la instalación de los buzones en el área de Caja y Servicio al Cliente y los Centros de Servicio al Cliente.	Aún no se ha previsto situaciones para evitar las quejas y sugerencias remitidas a las áreas correspondiente o responsable, dar soluciones favorables y dar buen servicio en las atenciones ofrecidas a la hora de llegar el ciudadano/cliente a la institución.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Tenemos el privilegio de pertenencia al sector agua potable y agua residuales. CORAAMOCA tiene definida su cadena de valor institucional definida y avalada por el	No se ha mejorado el sistema de sanitario. Aún no se ha aumentado la producción de Agua, y no se ha expandido redes.

	ministerio de economía de planificación y Desarrollo.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Mantenemos relaciones y acuerdo de colaboración con otras instituciones públicas y privadas evidenciando esto en trabajos que hemos llevado a cabo como sector salud, medio ambiente, entre otras.	Aún no se han hecho acuerdos formales con otras Instituciones.
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	La institución cuenta con un correo institucional.	Aún no se ha procurado que sea más utilizado por los servidores el correo institucional.
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.	Se puede evidenciar con capacitaciones que ofrece en la división de participación ciudadana a través de charlas y talleres.	Aún no se amplían los grupos de interés como ciudadanos/clientes clubes, juntas de vecinos, entre otros.
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se puede evidenciar con la mesa del sector agua.	No se han realizado acuerdos formales con diferentes instituciones.
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).	La institución reconoce los esfuerzos individuales y equipos basándonos en sus logros, promueve al personal y el cumplimiento de metas programadas.	Aún no se ha creado un programa para premiar o identificar al empleado del mes.
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).	Se evidencia con el acuerdo de desempeño, las evaluaciones, reuniones periódicamente, plan estratégico, POA, procedimientos y políticas, plan de capacitación.	No se ha dado seguimiento continuo a todos los procesos.

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
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).	Se puede evidenciar a través de la encuesta de campo realizada por el departamento de calidad, según el 32% de los ciudadanos valorada como la segunda institución pública de la provincia Esparillat.	No se ha mejorado la calidad de los servicios y la comunicación tanto interna como externa. No se ha fortalecido la calidad de los servicios para colocarnos como la primera institución valorada.
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	La ciudadanía forma parte esencial en la toma de decisiones. Se evidencia con las reuniones realizadas con los líderes comunitarios, y la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE).	Aún no se ha canalizado los recursos de proyectos sugeridos por los diferentes grupos de interés.
3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	La institución cuenta con horario de apertura. Está contemplado en el plan de mejora la habilitación de rampas para los discapacitados, envejecientes y embarazadas.	Aún no se ha adecuado las estructuras para el fácil acceso de los discapacitados, envejecientes y embarazadas.
4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).	La razón de ser de esta institución está contemplada en la ley 89-97, del 16 de mayo.	Aún no se ha aprobado de un marco legal regulatorio del sector, según la ley de agua.
5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento)	La institución tiene establecido los atributos	Aún no se actualizado la Carta Compromiso al

con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).	y estándares de calidad. Se puede evidenciar a través de la carta compromiso y cuenta con una brigada de arborización.	Ciudadano.
6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).	Fortalecer la imagen institucional.	No se han señalizados los Centros de Servicios.
7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	La institución cuenta con la oficina de acceso a la información.	No se ha dado seguimiento a las informaciones para que estén siempre disponibles a los grupos de interés.
8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	La institución cuenta con las áreas de servicios al cliente y la oficina de acceso a la información.	Aún no se ha dado seguimientos a las informaciones recibidas por los ciudadanos/clientes para darle continuidad a dichas solicitudes.
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.	Se puede evidenciar en las diferentes encuestas de campo que se realizan anual sobre la percepción, calidad de los servicios que tienen los ciudadanos/ clientes y los atributos de calidad comprometidos.	No se ha ampliado los estudios a otras áreas de la institución.
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Se puede evidenciar en el estudio realizado en el año 2019 el nivel de confianza de los clientes con un total de 51.04%.	Aún no se ha logrado subir el nivel de confianza de los clientes a un 60%.

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	La integración de los grupos de interés se puede evidenciar en los procesos de tomas de decisiones.	No se ha incluido otros grupos de intereses.
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	Se puede evidenciar a través del área estadísticas las sugerencias recibidas e	Aún no se ha establecido el nombramiento de un personal, el cual su función sea la recolección de los

3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	implementada. Facilidad para mayor acceso a los servicios. Se evidencia a través de los acuerdos y levantamientos realizados con la OPTIC.	diferentes volantes, buzones de quejas y diferencias de los distintos centros del servicio al cliente. No se ha reforzado campaña publicitaria.
4. Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	En estos aspectos debemos aclarar que nuestros servicios no tiene distinción de género, por lo cual los indicadores por parte de la sociedad los mismos son generales.	Aún no se evidencia área de mejora.
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	Se puede evidenciar a través de las reuniones de las juntas de vecinos, el POA, el PEI y a través de las redes sociales.	No se reforzado la relación con los grupos de interés.

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Se evidencias con los diferentes horarios, días y accesibilidad en los distintos centros de servicio, centro de pagos externos.	No se ha implementado la rotulación de los horarios de la institución.
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Se puede evidenciar a través del área de estadística de la institución y están definidos en el catálogo de servicios.	Aún no se ha reducido el tiempo de respuesta.
3. Costo de los servicios.	Se puede evidenciar en el catálogo de servicio.	Aún so se evidencia área de mejora.
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	Socialización de información con las distintas áreas.	Aún no se ha extendido los servicios ofrecidos a todas las áreas de servicios.

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.	Se puede evidenciar a través de las diferentes vías de comunicación al servicio del ciudadano / cliente.	No se ha seguido ampliando la cobertura de los medios de comunicación.
2. Disponibilidad y precisión de la información.	Se puede evidenciar a través de la oficina de acceso a la información y medios de comunicación relacionados con la institución.	Aún so se evidencia área de mejora.
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	Estos se pueden evidenciar a través de informes de las diferentes áreas y de los logros alcanzados por la institución.	Aún so se evidencia área de mejora.
4. Número de actuaciones del Defensor Público.	N/A	N/A
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Se evidencia a través del portal de transparencia.	Aún so se evidencia área de mejora.

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.	Se evidencia a través del área de estadística. Se realiza una revisión diaria de los buzones y se lleva una estadística mensual.	Reducir el tiempo de espera.
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	No se ha presentado estos casos.	Aún no se han presentado estos casos.
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	Se puede evidenciar a través de la carta compromiso donde establece las medidas de su sanación.	Aún so se evidencia área de mejora.

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).	Se puede evidenciar a través de las encuestas de campo. La valoración del estado físico del área de atención al usuario se muestra en un 56.48% de la encuesta realizada.	No se ha cumplido con la misión al ciudadano/cliente.
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Se puede evidenciar en la colocación de la misión, visión y valores.	Aún no se ha implementado jornadas de empoderamiento de la misión, visión y valores.
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	Se puede evidenciar en la elaboración de plan de acción de mejora elaborado.	No se ha dado cumplimiento a los objetivos establecidos.
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	Se puede evidenciar en la Dirección de Recursos Humanos y la comisión de conformación del comité de ética.	No se ha implementado con más rigor la importancia de un compromiso ético.
5. Mecanismos de consulta y dialogo.	Se puede evidenciar a través de entrevistas y consultas personales.	No se ha dado seguimiento a los procedimientos establecidos.
6. La responsabilidad social de la organización.	Se puede evidenciar a través de los acuerdos realizados con los diferentes acuerdos de grupo de interés. Se evidencia con el programa Guardianes del Agua y el Servicio Social Estudiantil (las 60 horas de labor) y visita a la Planta la Dura.	Aún no se ha ampliado los acuerdos interinstitucionales.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Se puede evidenciar a través del plan estratégico institucional y los acuerdos por desempeño.	Aún no se ha dado seguimiento a los objetivos planteados. Y no se han realizado las evaluaciones del desempeño por resultados y competencias, y gestionar los recursos.
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Se puede evidenciar con la estructura organizativa.	Aún no se ha habilitado la sección de archivo y correspondencia.
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	Se puede evidenciar con el manual de funciones.	No se han dado a conocer a las diferentes áreas sus funciones e implementar. No se han realizado las evaluaciones del desempeño por resultados y competencias. Y gestionar los recursos.
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	Se puede evidenciar a través de los certificados de reconocimientos e incentivos por los logros o metas alcanzadas.	No se ha dado seguimiento al programa de reconocimientos.
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Se puede evidenciar a través de la encuesta del clima laboral. Se evidencia en la pregunta no. 3 del clima laboral con un 94.28% de valoración en los cambios y mejoras de la institución.	Aún no se ha llevado a un 100% los cambios de valoración.

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).	Se puede evidenciar con la Dirección de Recursos Humanos y con la comisión de ética.	Aún no se ha dado seguimiento a los procedimientos éticos.
2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	Se puede evidenciar con la Dirección de Recursos Humanos.	Aún no se evidencia área de mejora.
3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	Se puede evidenciar con la Dirección de Recursos Humanos.	No se ha realizado concursos públicos.
4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	Se puede evidenciar con la encuesta del clima laboral. Se puede evidenciar en la pregunta no. 8 de la calidad de vida laboral, con un 96.18% y el 94.66% para la valoración del clima laboral y el trabajo que realiza.	No se ha canalizado las necesidades requeridas. No se ha logrado el 100% de clima laboral en el ambiente del trabajo.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	Se puede evidenciar a través de las capacitaciones y los servidores de carreras administrativa.	Aún no se ha motivado para que más servidores públicos entren a en la carrera administrativa.
2. Motivación y empoderamiento.	Identificado y empoderado.	No se ha incentivado a los servidores públicos.
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	Se puede evidenciar a través del plan de capacitación y el sistema de gestión de calidad.	Aún no se ha motivado a los servidores a fortalecer sus conocimientos.

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	Se puede evidenciar a través del sistema de monitoreo de la administración pública.	No se ha fortalecido el control del registro informático.
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).	Se pueden evidenciar a través de las encuestas realizadas y los buzones internos.	No se ha programado ni se ha dado seguimiento a los buzones internos.
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	Se puede evidenciar a través de las evaluaciones que realiza la institución.	Aún no se ha implementado programas para logros de las metas.
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	Se puede evidenciar en el área de estadística.	Aún no se evidencia área de mejora.
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	Se puede evidenciar a través de las diferentes vías de comunicación, tanto interna como externa.	No se le ha dado seguimiento a las diferentes vías de comunicación.
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).	Se puede evidenciar con la ejecución presupuestaria.	Aún no se ha gestionado recursos necesarios.
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	Se puede evidenciar a través de las encuestas y el área de estadísticas.	Aún no se ha dado seguimiento a las quejas y sugerencias e implementar el plan de acción.

	de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).		
8.	Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Se puede evidenciar a través de los reconocimientos por antigüedad, metas y por desempeño.	No se han incrementados los programas de reconocimientos de desempeño y objetivos alcanzados.
9.	Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	Se puede evidenciar en los procedimientos de la ley de la comisión de ética y la dirección de Recursos Humanos.	No se ha dado seguimientos a los procedimientos que realiza la comisión de ética y Recursos Humanos.
10.	Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	Se puede evidenciar a través de la división de participación ciudadana.	Aún no se ha ampliado la relación con el grupo de interés.

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
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.	Se puede evidenciar en la división de la participación social y ciudadana y a través de la CORAL (Coros Institucional).	No se ha ampliado los grupos de interés.
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).	Se puede evidenciar a través de las encuestas realizadas.	Aún no se ha implementado el plan de acción.
3. Percepción del Impacto económico en la sociedad	Se puede evidenciar en el plan estratégico.	Aún no se evidencia área de mejora.

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.).		
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.).	Se puede evidenciar a través de la división de participación social y ciudadana.	Aún no se evidencia área de mejora.
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.).	Se puede evidenciar a través del portal de compras y contrataciones.	Aún no se evidencia área de mejora.
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).	Se puede evidenciar en las consultas con las juntas de vecino, clubes e instituciones a fines de lugar.	No se ha dado mayor cobertura a la comunicación con los grupos de interés.
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.).	Se puede evidenciar a través del resultado de las encuestas y el área de estadísticas.	Aún no se ha cumplido con las necesidades de los ciudadanos /clientes.
8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando	Se pueden evidenciar a través de las diferentes actividades realizadas en la comunidad.	No se ha dado seguimiento a las diferentes actividades programadas.

eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).		
9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	Se puede evidenciar a través de las encuestas realizadas.	Aún no se ha implementado el plan de acción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).	Se puede evidenciar a través de la división de participación social y ciudadana.	Aún no se ha respondido de manera sistemática a la solución de los problemas planteados por los grupos de interés.
2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Se puede evidenciar en el PEI.	No se ha ampliado las relaciones del grupo de interés.
3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Se puede evidenciar a través de las diferentes páginas institucionales manejadas por la dirección de comunicaciones.	Aún no se ha dado seguimiento a la cobertura recibida negativa y positiva.
4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).	Se puede evidenciar a través de programas de becas y labor social.	Aún no se evidencia área de mejora.
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).	Se puede evidenciar a través de programas de becas y labor social.	Aún no se evidencia área de mejora.
6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y	Por el momento no se desarrolla.	Por el momento no se desarrolla

participación de los empleados en actividades filantrópicas.		
7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).	Se evidencia a través de la carta compromiso.	Aún no se ha actualizado la Carta Compromiso al Ciudadano.
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).	Se puede evidenciar a través de la presentación de las buenas prácticas sobre la carta compromiso.	Aún no se ha dado seguimiento a la actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano para luego hacer presentación de las buenas prácticas.
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).	Se puede evidenciar a través de la Dirección de Recursos Humanos.	Aún no se evidencia área de mejora.
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	Se puede evidenciar a través de las actividades de la semana del agua, eventos educativos y arborización.	No se ha dado seguimiento a dichas actividades de la institución.

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 puede evidenciar en el área de estadísticas.	Mantener un alto índice de calidad.
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	Se puede evidenciar en el área de estadísticas y a través de las encuestas.	Mantener un alto índice de calidad.
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	Se puede evidenciar en el área de estadísticas y a través de las encuestas.	Mantener un alto índice de calidad.

4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	Se puede evidenciar a través de los contratos y acuerdos institucionales.	Realizar más acuerdos institucionales.
5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.	Se pueden evidenciar a través de las encuestas y el área de estadísticas.	Aún no se ha implementado el plan de acción de mejora.
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.	Se puede evidenciar a través de las relaciones de las diferentes instituciones.	Aún no se ampliado grupos de interés.
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	Se puede evidenciar a través de las encuestas y la carta compromiso al ciudadano.	No se ha dado seguimiento al plan de mejora institucional y actualizar Carta Compromiso al Ciudadano.

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	Se realiza evaluación de los resultados a través de los informes presentados en reuniones en base a las encuestas realizadas.	No se ha tenido mayor acompañamiento y seguimiento en el desarrollo de la ejecutoria.
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).	Personal calificado (ver expediente) y evaluación del desempeño.	No se ha mantenimiento de la estructura física.
3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	Mejor calidad de los servicios, aumento de las recaudaciones y mejor desempeño de la respuesta rápida al ciudadano /clientes.	Seguir mejorando la calidad de los servicios.
4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).	Se puede evidenciar a través de las relaciones de las diferentes instituciones.	No se ha ampliado grupos de interés.
5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).	Realizar acuerdos con diferentes instituciones.	Aún no se ha implementado nuevas estrategias.

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.).	Utilizar más los beneficios que nos ofrece la TIC.	No se ha implementado el uso de los correos institucionales para economizar más los gastos materiales y cuidar el medio ambiente.
7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.	Se puede evidenciar a través de las encuestas y el área de estadística.	No se ha Realizado el plan de acción.
8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	Está programado en la implementación del plan de mejora institucional.	No se ha implementado el seguimiento a los procesos del MAP.
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	Se puede evidenciar en el plan estratégico.	No se ha dado seguimiento a los objetivos planteados.
10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.	Por el momento la institución no ha sido auditada por los organismos a fines.	Aún no se evidencia área de mejora.
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	Se puede evidenciar a través de la Dirección Administrativo / Financiero.	Aún no se ha implementado una contabilidad de costos.

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.